

大学時代の専攻が、社会学(57.3%)、社会福祉学(54.6%)、児童学(50.0%)だった児童福祉司の半数以上が、手書きでケース記録を作成している(表35)。反対に、手書きの割合が最も少なかったのは「その他」(39.1%)、「大学には行っていない」(39.1%)児童福祉司たちであった。

表 35 大学での専攻とケース記録ツール

		ケース記録ツール			合計
		手書き	ワープロ	パソコン	
大学での専攻	社会福祉学	度数 149	43	81	273
		% 54.6%	15.8%	29.7%	100.0%
	心理学	度数 65	25	42	132
		% 49.2%	18.9%	31.8%	100.0%
	教育学	度数 38	15	39	92
		% 41.3%	16.3%	42.4%	100.0%
	社会学	度数 51	18	20	89
		% 57.3%	20.2%	22.5%	100.0%
	保健学	度数 3		3	3
		% 100.0%		100.0%	100.0%
児童学	度数 8	1	7	16	
	% 50.0%	6.3%	43.8%	100.0%	
その他	度数 91	45	97	233	
	% 39.1%	19.3%	41.6%	100.0%	
大学には行っていない	度数 43	26	41	110	
	% 39.1%	23.6%	37.3%	100.0%	
合計	度数 445	173	330	948	
	% 46.9%	18.2%	34.8%	100.0%	

$$\chi^2=32.381 \text{ df}=14 \text{ p}=.004$$

これらの結果から、年齢が高い対象者、担当した虐待のケース数が多い対象者、スーパーバイズ担当者、社会福祉専門職として採用された対象者、大学での専攻が社会学、社会福祉学、児童学だった対象者は、ケース記録を手書きで作成している場合が多いことが明らかになった。つまり、専門職性・熟練度、共に高い児童福祉司ほど、ワープロ・パソコンではなく手書きでケース記録をつける傾向にあると言える。

②IT使用状況

ここでは、「パソコンでワープロ機能を使用できる」、「パソコンでインターネットができる」という2項目のクロス集計結果をまとめる。

パソコンのワープロ機能を使用できる対象者の割合は、30歳未満で84.7%、30歳以上40歳未満で86.1%、40歳以上50歳未満77.3%、50歳以上57.0%となっており、年齢が高くなるにつれ、その割合は低くなる(表36)。特に、50歳以上の児童福祉司でパソコンのワープロ機能を使用できる対象者は6割を切っている。

表 36 年齢と「パソコンのワープロ機能を使用できる」

			パソコンのワープロ機能を使用できる		合計
			使用できない	使用できる	
年齢カテゴリー	30歳未満	度数 18	100	118	
		% 15.3%	84.7%	100.0%	
	30歳以上 40歳未満	度数 33	205	238	
		% 13.9%	86.1%	100.0%	
	40歳以上 50歳未満	度数 78	265	343	
		% 22.7%	77.3%	100.0%	
	50歳以上	度数 117	155	272	
		% 43.0%	57.0%	100.0%	
	合計	度数 246	725	971	
		% 25.3%	74.7%	100.0%	

$$\chi^2=69.06 \text{ df}=3 \text{ p}=.000$$

パソコンでインターネットができる児童福祉司の割合は、30歳未満で78.8%と最も多く、30歳以上40歳未満で63.0%、40歳以上50歳未満で56.9%であり、それぞれ半数を超えている(表37)。しかし50歳以上になると、その割合が31.5%と極端に少なくなっている。

表 37 年齢と「パソコンでインターネットができる」

			パソコンでインターネットができる		合計
			できない	できる	
年齢カテゴリー	30歳未満	度数 25	93	118	
		% 21.2%	78.8%	100.0%	
	30歳以上 40歳未満	度数 88	150	238	
		% 37.0%	63.0%	100.0%	
	40歳以上 50歳未満	度数 148	195	343	
		% 43.1%	56.9%	100.0%	
	50歳以上	度数 187	86	273	
		% 68.5%	31.5%	100.0%	
	合計	度数 448	524	972	
		% 46.1%	53.9%	100.0%	

$$\chi^2=93.78 \text{ df}=3 \text{ p}=.000$$

大学時代に、心理学・教育学を専攻した児童福祉司は、インターネットができる対象者が多い（それぞれ67.2%、65.2%）（表38）。反対に、その他・社会福祉学・児童学を専攻した児童福祉司の中でインターネットができる対象者は、全体の半数以下である（それぞれ52.7%、49.3%、43.8%）。

表 38 大学での専攻と「パソコンでインターネットができる」

		パソコンでインターネット ができる		合計
		できない	できる	
大学での専攻	社会福祉学	度数 140	136	276
		% 50.7%	49.3%	100.0%
	心理学	度数 44	90	134
		% 32.8%	67.2%	100.0%
	教育学	度数 32	60	92
		% 34.8%	65.2%	100.0%
	社会学	度数 44	47	91
		% 48.4%	51.6%	100.0%
	保健学	度数 3	3	3
		% 100.0%	100.0%	100.0%
児童学	度数 9	7	16	
	% 56.3%	43.8%	100.0%	
その他	度数 112	125	237	
	% 47.3%	52.7%	100.0%	
大学には行っていない	度数 67	46	113	
	% 59.3%	40.7%	100.0%	
合計	度数 448	514	962	
	% 46.6%	53.4%	100.0%	

$$\chi^2=27.94 \text{ df}=7 \text{ p}=.000$$

このことから、年齢が高く、大学でその他・社会福祉学・児童学を専攻した児童福祉司は、あまりパソコンを使用していないことが明らかになった。特に年齢による違いは大きく、50歳以上でインターネットができる児童福祉司はわずか3割程度であった。

③IT 機器使用意欲と心理的負担

「IT機器は使用していないが今後は使用したい」と答えた50歳以上の児童福祉司は14.3%だった（表39）。この値は、他グループと比較すると非常に高い（30歳未満が9.3%、30歳以上40歳未満9.2%、40歳以上50歳未満

6.1%）。しかし、40歳以上50歳未満の児童福祉司の使用意欲は最も低く（6.1%）、年齢が高くなるほど使用意欲が高くなるわけではない。

表 39 年齢と「IT 機器は使用していないが今後は使用したい」

		IT機器は使用していないが今後は使用したい		合計
		No	Yes	
年齢カテゴリ	30歳未満	度数 107	11	118
		% 90.7%	9.3%	100.0%
	30歳以上 40歳未満	度数 216	22	238
		% 90.8%	9.2%	100.0%
40歳以上 50歳未満	度数 322	21	343	
	% 93.9%	6.1%	100.0%	
50歳以上	度数 234	39	273	
	% 85.7%	14.3%	100.0%	
合計	度数 879	93	972	
	% 90.4%	9.6%	100.0%	

$$\chi^2=11.77 \text{ df}=3 \text{ p}=.008$$

「IT機器は使用していないし今後も使用したくない」と答える児童福祉司は、その割合自体は些少ではあるが、年齢が高くなるほど多くなっている（表40）。30歳未満、30歳以上40歳未満の児童福祉司のなかで、「IT機器は使用していないし今後も使用したくない」と答えた対象者はいなかった。しかし、40歳以上50歳未満は0.9%、50歳以上は3.7%の対象者が使用したくないと答えている。

表 40 年齢と「IT 機器は使用していないし今後も使用したくない」

		IT機器は使用していないし今後も使用したくない		合計
		No	Yes	
年齢カテゴリ	30歳未満	度数 118		118
		% 100.0%		100.0%
	30歳以上 40歳未満	度数 238		238
		% 100.0%		100.0%
40歳以上 50歳未満	度数 340	3	343	
	% 99.1%	.9%	100.0%	
50歳以上	度数 263	10	273	
	% 96.3%	3.7%	100.0%	
合計	度数 959	13	972	
	% 98.7%	1.3%	100.0%	

$$\chi^2=16.58 \text{ df}=3 \text{ p}=.001$$

さらに、IT機器に対する心理的苦痛を尋ねたところ、50歳以上の児童福祉司の約1割が「IT機器を使用するのは苦痛」だと感じていることが明らかになった（表41）。40歳以上50歳未満の児童福祉司の割合も次いで高く、6.4%であった。

表 41 年齢と「IT機器を使用するのは苦痛である」

	IT機器を使用するのは苦痛である		合計
	苦痛ではない	苦痛である	
年齢カテゴリー	30歳未満	2	118
	度数	116	2
	%	98.3%	1.7%
	合計	116	2
30歳以上40歳未満	3	235	238
度数	235	3	238
%	98.7%	1.3%	100.0%
40歳以上50歳未満	22	321	343
度数	321	22	343
%	93.6%	6.4%	100.0%
50歳以上	29	244	273
度数	244	29	273
%	89.4%	10.6%	100.0%
合計	56	916	972
度数	916	56	972
%	94.2%	5.8%	100.0%

$$\chi^2=24.63 \text{ df}=3 \text{ p}=.000$$

これまで担当した虐待ケース数が、20件未満の児童福祉司の5.8%が「IT機器は使用していないが今後は使用したい」と答えており、4グループの中で最も割合が小さい（表42）。一方、20件以上40件未満、60件未満で「IT機器は使用していないが今後は使用したい」と回答した対象者の割合はそれぞれ12.9%、12.7%であった。

表 42 担当ケース数と「IT機器は使用していないが今後は使用したい」

	IT機器は使用していないが今後は使用したい		合計
	No	Yes	
担当ケース数	20件未満	18	311
	度数	293	18
	%	94.2%	5.8%
	合計	293	18
20件以上40件未満	31	209	240
度数	209	31	240
%	87.1%	12.9%	100.0%
40件以上60件未満	9	109	118
度数	109	9	118
%	92.4%	7.6%	100.0%
60件以上	15	103	118
度数	103	15	118
%	87.3%	12.7%	100.0%
合計	73	714	787
度数	714	73	787
%	90.7%	9.3%	100.0%

$$\chi^2=10.31 \text{ df}=3 \text{ p}=.016$$

スーパーバイズを担当している児童福祉司は、担当していない対象者よりIT機器使用を苦痛に感じている（表43）。苦痛だと回答した対象者の割合は、非担当者が4.9%であるのに対し、担当者は10.5%と約2倍である。

表 43 スーパーバイズ担当の有無と「IT機器を使用するのは苦痛である」

	IT機器を使用するのは苦痛である		合計
	苦痛ではない	苦痛である	
スーパーバイズ担当有無	担当している	14	133
	度数	119	14
	%	89.5%	10.5%
	合計	119	14
担当していない	41	801	842
度数	801	41	842
%	95.1%	4.9%	100.0%
合計	55	920	975
度数	920	55	975
%	94.4%	5.6%	100.0%

$$\chi^2=6.91 \text{ df}=1 \text{ p}=.009$$

社会福祉専門職として採用されていない児童福祉司のなかでIT機器使用に苦痛を感じている対象者は4.3%だが、専門職として採用された対象者は7.2%と若干多い（表44）。

表 44 専門職採用と「IT機器を使用するのは苦痛である」

	IT機器を使用するのは苦痛である		合計
	苦痛ではない	苦痛である	
社会福祉専門職として採用	はい	34	471
	度数	437	34
	%	92.8%	7.2%
	合計	437	34
いいえ	22	490	512
度数	490	22	512
%	95.7%	4.3%	100.0%
合計	56	927	983
度数	927	56	983
%	94.3%	5.7%	100.0%

$$\chi^2=3.90 \text{ df}=1 \text{ p}=.048$$

これらの結果から、ITの使用意欲・心理的負担は年齢の影響をかなり受けていることが明らかになった。特に、50歳以上の児童福祉司はIT機器

に対して心理的苦痛を感じている対象者が比較的多い。しかし、その中でも14.3%が「IT 機器は使用していないが今後は使用したい」と考えており、IT 機器の使用に対する意識の高まりが見受けられる。

また、スーパーバイズ担当者、社会福祉専門職として採用された児童福祉司の方が、IT 機器に対する心理的負担が大きいことが明らかになった。このことから、年齢が高く、専門職性が高いワーカーは IT 機器使用に対して、ある程度の抵抗を持つと考えられる。

考察：

アンケートの単純集計から、『手引き』は高く評価されていることが明らかになった。さらにクロス集計を行うことにより、なかでも『手引き』の使用頻度が高く、専門職性・熟練度が高い児童福祉司からの評価が高いことが明らかになった。一方、スーパーバイズを担当していない対象者や社会福祉専門職として採用されていない対象者は、熟練ワーカーと同じように高くは『手引き』を評価しておらず、項目によっては読んでいないという対象者も少なくない。

一般的に言って、マニュアル本来の役割は、経験の浅い者でもある一定のサービス水準を満たすことができるよう具体的な指針や留意点を提供することである。そのため、マニュアルの主な読者は経験の浅い新人であることが一般的に期待されるが、『子ども虐待対応の手引き』に関しては、新人ワーカーより熟練ワーカーの使用頻度が高く、また評価も高かった。

これは、子ども虐待の対応の難しさ

に起因するものであると考えられる。子ども虐待は決して単純な現象ではなく、むしろ複雑で困難なものばかりである。そのため、多くの経験や豊かな知識を携えた熟練ワーカーであったとしても、個々のケースに取り組むなかで『手引き』が必要になる機会が増え、自然と使用頻度も高くなったと考えられる。また、『手引き』の内容もかなり専門的なもので、これを読みこなすためには、相当な経験や知識を必要とするとも考えられる。

このアンケート調査・分析により、年齢が高く、専門職性・熟練度を兼ね備えた、いわゆるベテランワーカーであるほど、IT 機器を使用しておらず、IT 機器使用に対して心理的な負担を感じていることも明らかになった。

現在の『手引き』は分量が非常に多いことと、児童福祉司の多忙な日常業務を鑑みると、マニュアルを電子化する意義は非常に大きい。しかし、熟練ワーカーであるほど、IT 機器に対する心理的抵抗・負担を強く感じる可能性は高く、電子化を進めていくうえで一時的にしる、彼らの QWL (Quality of Working Life) を損なう危険性が出てくる。本研究の最大の目的は、児童福祉司の資質向上を図ることである。マルチメディア教育訓練教材および電子書式の開発と平行して、ワーカーの心理的負担軽減という観点から、彼らの QWL を守り、高めていく配慮が不可欠になっていくと考えられる。

2. プロジェクト2：エキスパート面接調査

研究目的：児童虐待ケースの援助においては、いくつかの意思決定場面（例えば、①通告・受理、②一時保護・調査、③判定・処遇、④28条申立て、⑤援助計画の作成・実施、⑥家庭引き取り、⑦ケースの見直し）があると考えられる。そのような重要な意思決定場面において、熟練した児童福祉司（エキスパート）がどのような情報を集め、分析・判断し、援助のイメージを組み立てているかという、意思決定のプロセスを明らかにすることが、エキスパート面接調査の目的である。

児童虐待ケースの援助において行う意思決定のプロセスとは、ケースを援助する際に、必要な情報を集め、十分に検討を加え、ケースの長期的な目標を見失うことなく最もよいと思われる問題解決の方法を選ぶプロセスといえる（Stein, T. J. & Rzepnicki, T. L. 1988）。

意思決定プロセスを明らかにする理由として、4点考えられる。第1に、意思決定の重要性である。児童福祉司が行う意思決定は、子どもとその家族の人生を大きく左右する重要なものである。誤った意思決定がなされると、子どもや家族が必要なサービスを受けられなかったり、不必要に親子が引きはなされたり、時には子どもの命に関わる重大な結果を招く可能性がある。子どもの生命を守り、子どもにもっとも安定した環境を保証するためには、それぞれの場面において適切な意思決定がなされる必要がある。

第2に、不確かな要素が、意思決

定のプロセスに含まれていることがあげられる。児童虐待ケースの援助においては、他の相談ケースと異なり、手に入れられる情報が限られていたり、結果が予測できないなど不確かな要素に基づいて意思決定を行わなければならない。そのような状況の中で最善の意思決定を行うには、意思決定のプロセスを明らかにし、ある程度体系化する必要がある。

第3に、意思決定の困難性があげられる。児童虐待の原因や発生するメカニズムは複雑であり、その意思決定を行うには高い専門性が必要とされる。ところが、日本において、児童虐待ケースの援助を主として行う児童相談所のケースワーカーは、専門職として確立しておらず、また、異動が頻繁であったり、多くの業務を抱え十分な訓練を行う余裕がないなど、専門性が十分に確保できる体制が整っていない。その結果、児童虐待ケースにおいて適切な意思決定を行うのは難しい状態にある。

第4に、児童虐待ケース援助の意思決定の指標となるリスクアセスメントモデルは、開発段階であることがあげられる。日本においては、子どもの一時保護の要否判断を行う際に役立つリスクアセスメントモデルが開発され、児童虐待ケースの対応に関するマニュアル『厚生省 子ども虐待対応の手引き』にも盛り込まれた。そのモデルの有効性の評価や、他の意思決定場面（施設入所、28条申立て、家庭復帰等）におけるアセスメント指標の開発は、今後の課題となっている。

以上のように、児童虐待ケースにおける児童福祉司の意思決定は重要な

ものであるが、実際は適切な意思決定を行う体制が整っていない。意思決定のプロセスが明らかになることで、児童虐待ケースの援助を行う上で有用な意思決定のモデルが構築され、専門性の確保に役立つと思われる。

研究方法：

＜エキスパートシステム開発に用いるインタビュー手続き＞

本プロジェクトでは、AIエキスパートシステム開発に用いるインタビュー手続きを用いて調査を行う。AIエキスパートシステムとは、エキスパート（専門家）と同じように、広範な知識ベースを備え、その知識を使って推論し結論を出す人工知能を用いた対話式のプログラムのことである

(Gingerich, W. J. 1995)。エキスパートシステムが開発されれば経験の浅いワーカーでも、専門家と同等の知識を利用することができるようになる。エキスパートシステムは医療の分野から始まり、現在ではさまざまな分野で開発されている。児童虐待の分野では、スタグナーとジョンソン (Stagner, M. & Johnson, P. 1994) やシュアーマン (Schuerman, J. R. 1995) らが、子どもの保護の意思決定に関するエキスパートシステム開発に取り組んでいる。

エキスパートシステムの開発ではヒューリスティック (heuristic) な要素を重視する。ヒューリスティックとは、定まった方法で問題を解くことができない場合に用いる、経験的、試行錯誤的な問題解決法である。詳細な手続きがわかっていない領域で解決法を見出すのに有効な方法である (Gingerich, X.X. 1995)。児童虐待の

ケース援助の際に行われる適切な意思決定のプロセスは、まだ明らかになっていない。このような状況では、実証的な調査研究や理論に基づく「こうあるべきだ」という意思決定、すなわちラショナルな意思決定モデルを見出しにくく、むしろエキスパートの経験から生まれた判断ルール (ルール・オブ・サム) や勘 (ハンチ) といったヒューリスティックな要素を、意思決定のモデルを作る際に積極的に取り入れていく必要があると思われる。本プロジェクトでは、AIエキスパートシステムの開発が目的ではないが、ヒューリスティックな要素を取り入れていくために、AIエキスパートシステム開発の際のインテンシブなインタビュー手続きを用いる。

＜インタビュー手続きの原則＞

エキスパートシステム開発に用いるインタビュー手続きの原則を3点あげる。第1に、インタビューによって導き出すのは、エキスパート個人の中にある普遍的なルールである。エキスパートは、児童虐待のケースに対応する際、それまでの経験をもとにある一定のルールやパターンを持って意思決定を行っていると考えられる。それはラショナルなものかもしれないし、ヒューリスティックなものであるかもしれない。このルールは、複数のエキスパートシステムに平均的で一般的なものではなく、そのエキスパート個人に特徴的で一貫したもの、つまりエキスパート個人の中にある普遍的なルールである。エキスパートによってそれぞれ異なるユニークなルールが導き出されるはずである。複数のエキスパートにインタビューを行うが、それは、多く

のエキスパートに共通するルールを導き出し普遍化するためではなく、比較しながらよい部分のみを見つけ出すために行う。

第2に、インタビューでは、個々のケースに焦点をあてるのではなく、エキスパート個人に焦点をあてる。インタビューの中で、意思決定のプロセスを説明するために、エキスパートが特定のケースをあげることはかまわないが、一つのケースについての対処プロセスにこだわって、事例研究にならないように留意しなければならない。インタビューであきらかにしたいのは、エキスパート個人の中にあるルールである。

第3に、エキスパートの実践はいつもルールに従っていて、If-Then ルールで表現することができる。インタビューの初期段階では、エキスパートは、自らの経験や知識を他人に話したり伝えたりできるものではないと考えている場合がある。しかし、エキスパートの実践は必ずルールに従っており、エキスパートの意思決定プロセスを根気よく話してもらうことで、エキスパートに特徴的な意思決定のルールが明らかになると考える。

エキスパートの実践は If-Then ルールで表現する。例えば、

If 虐待による身体的な症状があり、
 保護者に虐待の責任があり、
 子どもが2歳以下ならば、
 Then 子どもを一時保護すべき。

のように表す。数十から、多くて何百、何千というルールが導き出されるはずである (Stagner, M. & Johnson, P.

1994)。

<調査の流れ>

調査の流れは、以下のとおりである (下図参照)。

A 準備段階

研究委員会の結成
 エキスパートの選定
 調査方法の説明と意思決定場面の特定

B コンテキストを明らかにする段階

以下の事項を明らかにする

- ① 児童虐待に関する法的手続き
- ② 児童虐待に関する事務処理や書類手続き
- ③ その機関の体制・業務・児童虐待への取り組み・ケース処遇の流れ
- ④ エキスパートの意思決定に影響を与える外的意思決定要因

C 調査段階

エキスパートへの調査概要の説明

→ インタビューの実施

↓

持ち帰って意思決定ルールに直す

↓

不確かな点を整理する

D まとめ段階

すべての意思決定のルールをまとめる
 エキスパートからのフィードバック

図1 調査の流れ

<準備段階>

(1) 研究委員会の結成

研究委員会は、面接員（数名）、コーディネーター、若干の学識経験者、リエゾンから成っている。面接員とは、エキスパートのインタビューを行う者で、社会福祉分野の修士課程修了者である。コーディネーターとは、この調査の進行役であり、ワーキング・グループの結成、インタビュー・マニュアルの作成、調査の進捗状況の把握、調査のまとめなどを行う。面接員の1人がコーディネーター役をかねてもよい。学識経験者とは、児童福祉分野に広い実践と研究経験を持つ大学の教員などで、助言、指導を行う。リエゾンは児童相談所の所長などで、エキスパートの選定に協力し、助言、指導する。リエゾンは調査対象となった児童相談所から1名ずつ選ばれる。

(2) エキスパートの選定

研究委員会にてエキスパートを選定する。エキスパートとは、実際にケースワークを行っている児童相談所の児童福祉司で、各児童相談所から1～2名選ばれる。エキスパートは以下の条件を満たすものとする。①現場経験者からエキスパートとみなされている、②自分たちの仕事を概念化できる、③自分たちの実践を明らかにしたいと考えている、④定期的にインタビューを行える、⑤調査に耐えられる。

(3) 調査方法の説明と意思決定場面の特定

面接員、コーディネーター、学識経験者でワーキング・グループをもち、コーディネーターがインタビューの方法や記録表の使用方法の説明をする。調査員は、エキスパートシステムの考

え方、インタビューの方法、If-Thenルールの作成の仕方等に関してよく話し合い、共通の認識をもっておく必要がある。

児童虐待援助における重要な意思決定場面をある程度特定し、質問項目を検討しておく。（資料 p.73 参照。）ひとりのエキスパートにすべての意思決定場面についてインタビューすることは困難だと思われる。そこで個々のエキスパートの経験を考慮し、得意と思われる意思決定場面や虐待の種類などをできるだけ把握しておいて、質問内容をある程度絞り込んでおく。

最後に、実際のインタビューを想定し、面接員同士でロールプレイを行う。

<コンテキストを明らかにする段階>

担当するエキスパートが決まったら、インタビューを開始するまでに、面接員は以下の項目をおさえておく必要がある。①児童虐待に関する法的手続き、②児童虐待に関する事務処理や書類手続き、③その機関の体制・業務・児童虐待への取り組み・ケース処遇の流れ、④スーパーバイズなどエキスパートの意思決定に影響を与える外的意思決定要因。③については、担当するエキスパートのいる機関の白書や報告書等で明らかにできると思われるが、④について事前にわからなければ、インタビューの中で徐々に明らかにしていく。

<調査段階>

(1) エキスパートへの調査概要の説明

面接員はエキスパートとコンタクトをとり、調査の概要を説明する。具体的な内容は、①インタビュー面接調査の目的、②インタビューの方法、③今

後の見通し、である。

(2) インタビューの実施

インタビューで聴取することは、児童虐待ケースの援助プロセスの中のそれぞれの意思決定場面において、①エキスパートがどのような情報を得たのか、②その情報をどのように活用し判断したのか、そして③どのように行動したか、もしくはどのような結果（短期／中・長期的）になったのか、という点である。

インタビューでは、意思決定において考えられるすべての要因を特定する必要がある。エキスパートには、意思決定に関係する要因をできるだけ多くあげてもらい、その中で重要な意思決定要因となったものを特定してもらう。

また、インタビューの前に、主な意思決定場面をある程度特定しているが、インタビューの中で、それ以外の重要な意思決定場面や質問すべき項目が出てくる可能性もある。「他に何か重要だと考えられる意思決定場面はあるか」「～の場面で他に判断しなくてはならないことはあるか」といった質問も有効であると思われる。

インタビューは、1時間～1時間半を目安とし、2時間を超えないようにする。インタビューは、聴取内容をインタビュー記録表（資料 p. 76 参照）に記入しながら進める。（記入例：資料 p. 74 参照。）にインタビューは録音するが、テープおこしは基本的に行わず、補足的に用いるだけである。時間を消費する作業であるにもかかわらず、本調査で用いる内容が一部に限定されるためである。インタビューはあまり事務的になりすぎたはいけ

ないが、インタビュー時間が限られているので、インタビューの目的から外れる話に時間をとられすぎないように注意する。

(3) 持ち帰って If-Then ルールに直す

インタビュー終了後、インタビュー内容（インタビュー記録表）を持ち帰り、If-Then ルール表（資料 p. 77 参照）を用いて、インタビューで聴取した内容を If-Then ルールに直す作業を行う。（記入例：資料 p. 75 参照。）インタビュー記録表に不明な点がある場合は、録音したテープを用いて補足する。If は収集し活用した情報であり、Then は執った行動である。あるいは If が行動で、Then がその結果という場合もある。

(4) 不確かな点を整理する

If-Then ルールを整理しながら出てきた不明確な点や新たな疑問を明記し、インタビューを再度行う。不明な点が無くなるまで、インタビューの実施→If-Then ルールの整理→不明確な点や新たな疑問の整理→インタビューの実施をくり返し行う。状況によって異なるが、インタビューの回数を目安は、3～5回である。

インタビューの間に、面接員、学識経験者、コーディネーターでワーキング・グループを持ち、チーム全体で各意思決定場面をバランス良くインタビューできているか確認し、インタビューにおける疑問点について話し合う。〈まとめの段階〉

すべてのインタビューを通して明らかになった If-Then ルールを整理し、エキスパートからのフィードバックを得ながら、最終的なまとめを行う。

進捗状況：2001年11月から調査の準備を始め、2002年3月からインタビュー調査を開始した。調査対象は、児童虐待ケースの援助にかかわる熟練した児童福祉司7名である。サンプリングの基準は、先に示した5つの条件、すなわち①現場経験者からエキスパートとみなされている、②自分たちの仕事を概念化できる、③自分たちの実践を明らかにしたいと考えている、④定期的にインタビューに応じられる、⑤調査に耐えられる、を満たしている児童福祉司である。なお、継続的にインタビューを行う必要があるため、面接員が通える関西圏の児童相談所の児童福祉司に限られた。

調査方法は、エキスパート1人につき1回2時間程度のセミ・ストラクチャード・インタビューを飽和するまで（概ね5回程度）行う。

これまでに、①面接員がインタビューを行う際に用いるマニュアル（マニュアル1：インタビューの方法、マニュアル2：記録表の使用法）と調査の進め方を示したマニュアル（マニュアル3：コーディネーターの仕事）を作成した（資料C参照）。②研究委員会を結成し、調査の協力を依頼した児童相談所所長（リエゾン）に調査の概要を説明し、意見を聴取した。③調査を依頼するエキスパートを選定した。④面接調査を行う面接員に対して調査概要を説明し、面接の技術向上のための訓練を行った。⑤意思決定場面を特定し、質問項目を検討した。⑥エキスパートに調査の概要を説明し、インタビューを開始した。

今後の課題と予定：今後の課題として

2点あげる。第1に、インタビューにおいては個々のケースに対する十分な倫理的配慮が必要である。インタビューでは、エキスパートの児童虐待ケース援助における意思決定プロセスを聴取することが目的であるが、そのプロセスを説明する上で個々のケースに触れる可能性が考えられる。調査で得られた個人情報には調査以外の目的には使用しないこと、また、録音したテープや関係資料の管理も含め、個々のケースに関する情報が一切外部にもれないように注意を要する。

第2に、インタビューを依頼するエキスパートへの配慮が必要である。エキスパートは、現任の児童福祉司であり、長時間に渡るインタビューにより肉体的・精神的に疲労する可能性がある。調査の趣旨と調査の方法について十分説明し理解を得た上で、インタビューに入る。インタビューでは、意思決定の要因を探るため、意思決定のプロセスをエキスパートに根気よく話してもらわなくてはならないので、インタビューがエキスパートの負担にならない工夫をする必要がある。

今後、引き続き面接調査を進める。インタビューの間には、数回ワーキング・グループを開催し、調査状況の確認と面接員同士の意見交換を行う。最終的には、調査結果をもとに、児童虐待ケース援助における意思決定プロセスを明確にし、プロジェクト3と4に繋ぐ。

<参考文献>

Gingerich, W. J. (1995). Expert Systems, *Encyclopedia of Social Work* (pp.917-925), 19th edition. the NASW

Press.

日本子ども家庭総合研究所編(2001)
『厚生省 子ども虐待対応の手引き』(平成12年11月改定版)有斐閣

Schuerman, J. R. (1995). Research, Practice, and Expert system. In Hess, P. M.; Mullen, E. J.(Eds.), *Practitioner-researcher partnerships: building knowledge from, in, and for practice*(pp.253-263). Washington, D. C.: NASW Press.

Stagner, M.; Johnson, P. (1994). Understanding and Representing Human Services Knowledge: The Process of Developing Expert Systems, *Jornal of Social Service Research*, 19(1/2),115-137

Stein, T. J.; Rzepnichi, T. L. (1983). *Decision Making at Child Welfare Intake*. NY: Child Welfare League of America. (シュタイン T. J., ザブニッキ T. L.(1988)『児童福祉インターク 意思決定のための実践ハンドブック』ミネルヴァ書房)

3. プロジェクト3 : マルチメディア教育訓練教材の開発

研究目的と特徴 : プロジェクト1および2で明らかとなった児童虐待対応プロセスにおける効率的な意思決定とそれに基づく迅速な対応を必要とする意思決定場面のそれぞれについて、児童福祉司に必要な専門的知識と技術を個人学習でも集団研修によっても習得できるマルチメディア教育訓練教材を開発することが目的である。

この教材の特徴は、①パーソナル・コンピュータ(PC)を用いて操作するソフトウェアである、②エキスパートが助言や経験、失敗を語るデジタル・ビデオ映像(ビデオ・クリップ=クイックタイム・ムービー)や熟練を要する援助場面でのロールプレイなどを収録したビデオ・クリップといった視聴覚教材を豊富に含んでいる、③対話するようにPCを操作しながら学習できるマルチメディア教材である、④CD-ROMあるいはDVD-ROMの形でも配布されるが、web上でブラウザを通して利用することができる、⑤それぞれの重要な意思決定場面ごとの教材が独立したモジュールとなっており、個別モジュールを単独に使用して学習することもできるし、いくつかのモジュールを組み合わせて使用し集団研修に用いることもできる。⑥各モジュールはモバイル型兼用電子書式システムのモジュールと対応させ整合性を持たせる。

進捗状況 : 研究開発は、前に述べたように、トーマスとロスマン(Rothman, J. & Thomas, E.J.)のデザイン・アンド・ディベロップメント手続きの修正版であるM-D&Dに従って行われており、現在は叩き台の作成を目指して、エキスパートの助言・指導などのビデオ・クリップを作成している。

4. プロジェクト 4：モバイル兼用型電子書式開発の概要

目的と特徴：

<目的>

プロジェクト 1 および 2 の結果に基づき児童虐待対応のプロセスにおける重要な意思決定場面ごとに収集すべき情報、それに基づく援助行動、その結果（短期的および中・長期的）を明らかにし、意思決定場面ごとの電子書式モジュールと電子書式システムを開発することがプロジェクト 4 の目的である。電子書式の各モジュールはプロジェクト 3 のマルチメディア教育訓練教材の各モジュールに対応するものである。

<特徴>

開発される電子書式システムは以下に示すような特徴を持っている。

①入出力の簡便性と速やかな意思決定および迅速な援助活動を実現するためのモバイル兼用型電子書式システムであること：入出力は Palm などの PDA を用いて行い、意思決定ごとのモジュールはデジタルカードに収納される。

②マルチメディア教育訓練教材に対応したマニュアル（ガイドライン）としても活用でき、関連する重要な法律、指針や手続きなどを含み、キーワード検索が可能であること。

③入力された情報は児童一人ひとりの「電子カルテ」として整理されケース記録の役割を果たすこと：スーパービジョンや処遇会議、事例検討会にも利用できる。

④個々のワーカーが PDA を用いて入力したデータは、有線（wired）お

よび無線（wireless）によって PC に入力され、データベース化できること：PC でデータベース化されたデータは、判定・処遇会議の資料として活用したり、意思決定の際の補助情報として活用しやすいように検索・閲覧可能（簡便な出力）である。

⑤ケース援助に役立つキーワードによって検索、活用可能であること。

⑥個々のワーカーが PDA を用いて入力したデータは、有線（wired）および無線（wireless）によって PC に入力され、データベース化できること：PC でデータベース化されたデータは、判定・処遇会議の資料として活用したり、意思決定の際の補助情報として活用しやすいように検索・閲覧できる（簡便な出力）ものである。

⑦PC に保存されたデータベースは、一部を取り出し、PDA のモジュールに収納可能なもととし、現場での迅速な意思決定の補助として活用可能であること。

進捗状況：こうした特徴を備えたモバイル兼用型電子書式システムの開発は、すでに触れたように、M-D&Dのプロセスにしたがって進められているが、以下に平成 13 年の進捗状況を電子書式システム設計の視点から報告する。本来このシステムは実際に使用することによってもっともよく理解しうるものであるが、本報告書では、それを活字と図によって表現することになるので、制約されたものとなることを理解していただきたい。

<電子書式システム 基本設計方針>

(1) システムと機能

【全体のシステム】

本システムは、主に各ワーカーが担当ケースを記録、管理し、また意思決定、処遇決定のガイドとして役立てるためのモバイル型電子書式：PDA（以下PDAと省略する。）と、主にスーパーバイザーが当該児童相談所子ども虐待全ケースの管理・把握と、統計・報告、判定・処遇決定などに役立てるためのデスクトップ型電子書式：パソコン（以下パソコンと省略する。）から構成される。

各ワーカーがPDAに入力した児童の情報、家族の情報、ケースの内容、対応の記録などを「電子カルテ」と呼ぶ。「電子カルテ」は児童ごとに一連のデータとして、各ワーカーのPDAにあるデータベースに保存される。その各担当データベース：サブデータベース（以下サブデータベースとする）は、児童相談所に一台設置するパソコンにホットシンク形式（*注1）でデータを同期させることにより、児童相談所全体の子ども虐待データベースに保存される。格納されたデータについて、ワーカーは担当ケースの詳細データと全体の統計データにアクセス権限を持ち、他のワーカーの担当ケースは自由に閲覧することはできない。スーパーバイザーや、管理責任者は、全体データベースの詳細データを閲覧、また追記する権限を有する。データへのアクセス権限はパスワードによって管理する。

注1 PalmOSのデータ同期の方式で、ホットシンクボタンを押すことにより、PDA本体とパソコンに置いたデスクトップ用ソフトの間で、データが自動的に交換および更新される。

【搭載される機能】

PDAには、「電子カルテ」サブデータベースの出入力、検索・閲覧・集計の機能と、意思決定の際に役立てるガイド機能が搭載される。この「電子カルテ」に入力した処遇の方針（目標）に沿って、一定期間経過すると、「見直し」を促進するためのアラームを発する機能も搭載するよう検討中である。出力は、パソコンと接続されたプリンターから印刷することも可能である。またプロジェクト3において開発されたマニュアルの主要な部分と、関連法律、行政手続きも予めPDAにロードされており、参照することができる。

パソコン側には、「電子カルテ」データベースを検索・閲覧・集計・印刷する機能とスーパーバイザーによるデータの追記機能、システム全体の管理機能が搭載される。PDA同様、プロジェクト3で開発されたマニュアルと、関連法律、行政手続きの参照も可能である。

【各機能の説明】

◇ワーカーのPDAに搭載される機能 記録（入力）

「電子カルテ」の入力フォームに基本データ、児童データ、家族データ、虐待（通告）内容、機関連携、処遇内容等を記録する。入力内容は極力選択肢から選ぶことが可能なように構成される。

意思決定（ガイド）

判定、処遇の決定にあたり、プロジェクト3で開発したガイドに沿って懸案の情報を入力すると、想定される「援助行動」や「措置」等が表示される。ワーカーはその内容を意思決定に役立てることができる。その結果決定

した処遇計画・目標は、「電子カルテ」に記録される。

見直し促進アラーム

上記、記録された処遇計画・目標に従い、一定期間経過し、その後の経過の調査を行ったり、計画を見直すべき時期が来ると、PDA 画面上に見直しを促すアラームが表示（あるいはアラーム音を発する）される。

検索・閲覧

サブデータベースから、必要なデータを児童別に表示したり、条件やキーワード検索により抽出して表示する。簡単な件数の集計なども可能である。

マニュアル参照

プロジェクト3で開発した児童虐待対応マニュアルの主要な部分を PDA にも搭載し、参照が可能である。

行政手続き参照

援助行動や措置その他の実行に必要な行政手続き一覧の参照が可能である。

関連法律参照

児童虐待対応に関連する法律一覧の参照が可能である。

◇各児童相談所の専用 PC に搭載される機能

検索・閲覧

データベースから、必要なデータを児童別に表示したり、条件やキーワード検索により抽出して表示する。

統計

報告書に必要な統計や、随時実態の把握の為に必要な統計のための集計を効率的に行うことができる。頻繁に使う統計は定型で用意する。

印刷

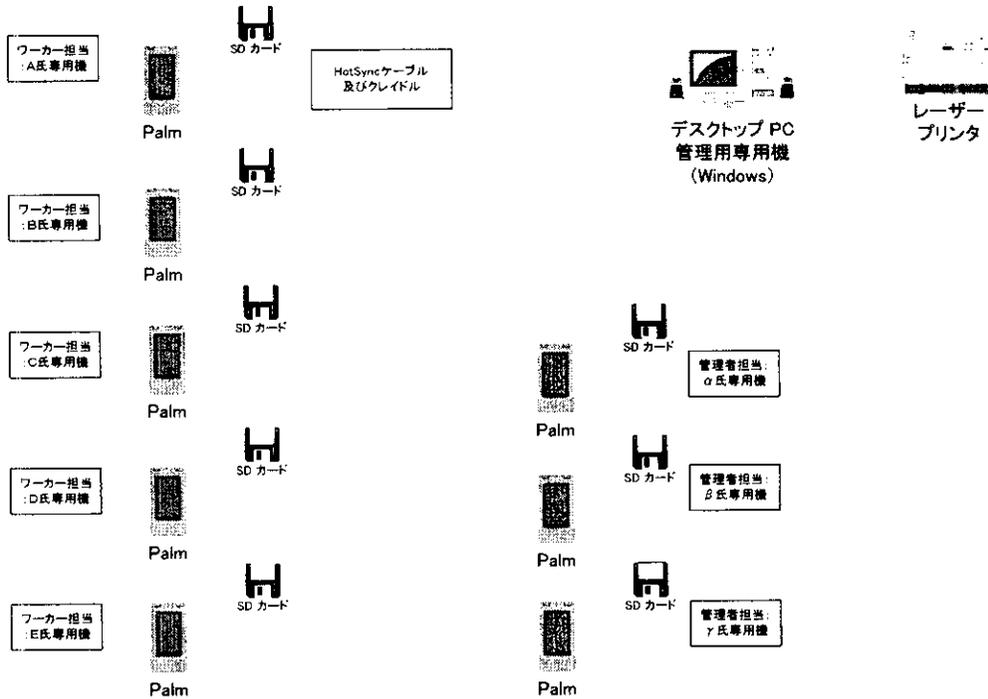
「電子カルテ」の任意の印刷及び、「措置決定通知書」や「一時保護通知書」などの公式な交付書類や、「相談受付台帳」などの内部書類の定型フォーマットで、簡便に出力（印刷）することができる。また、集計されたデータを表やグラフで表示し、印刷することが可能である。

システム管理

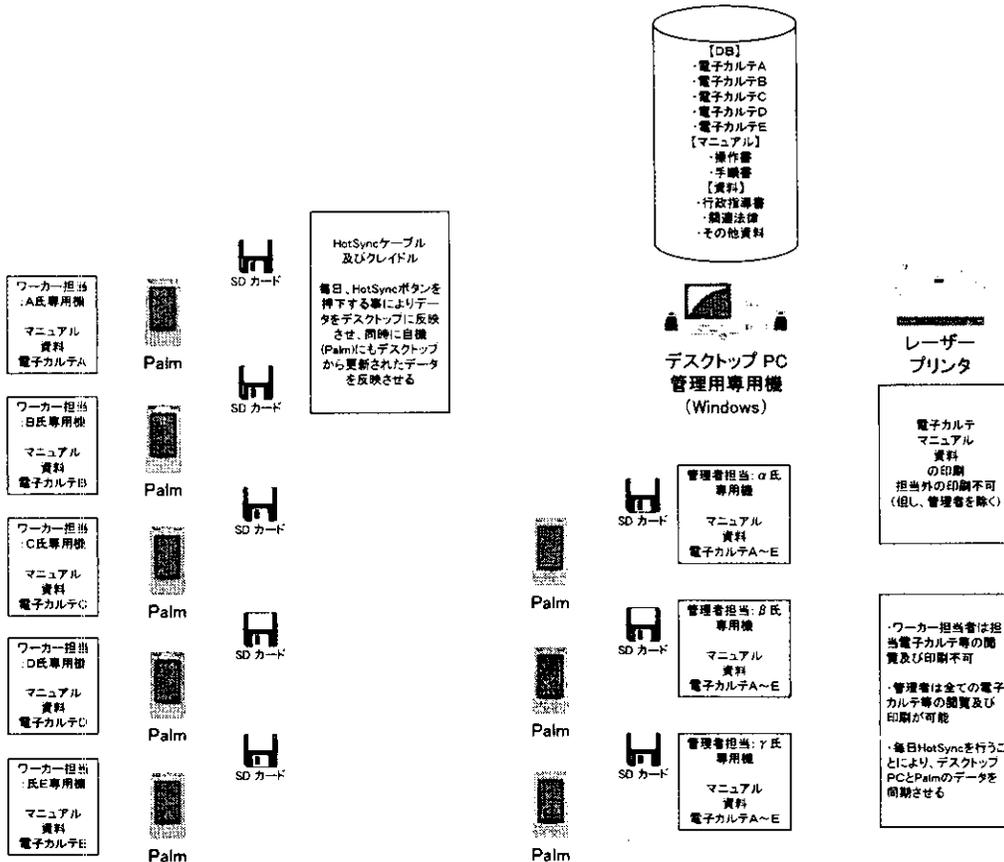
パスワードの発行・削除・変更、データの管理・メンテナンスなど、システムの管理者としての機能。

(2) システムの構造

ハードウェア構成図

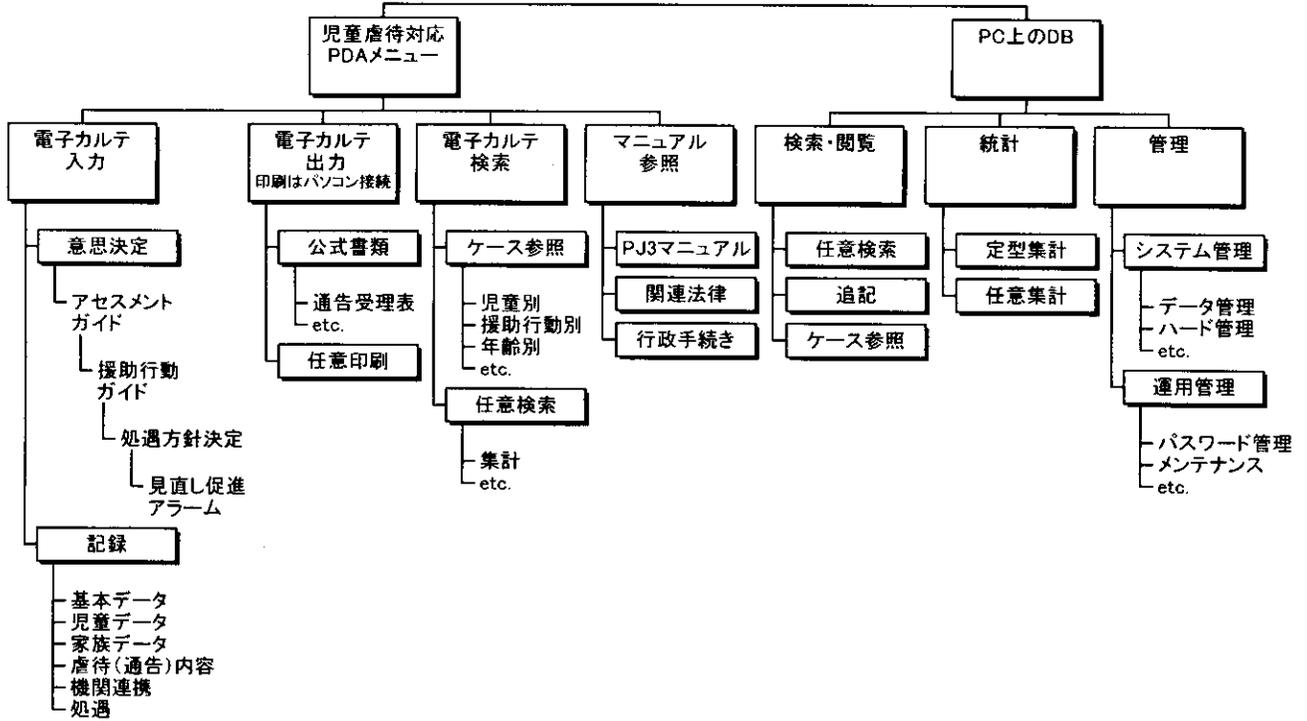


データ構成図



(3) 電子カルテのイメージ

児童虐待対応マニュアル



入力項目案

カルテ入力項目					
基本データ	児童データ	家族データ	虐待内容	機関連携	処遇
ケース番号	被虐待児童氏名	家族構成	虐待の種類	関連機関	在宅指導
新規/判明/再開	性別	保護者氏名	相談経路	警察からの通告	施設入所・在籍
初回受付年月日	生年月日(年齢)	保護者年齢	一時保護	警察との協力	中・長期目標
初回受付時年齢	住所	保護者職業	子どもの要因	医療機関と協議	法的対応の検討
相談種別	特徴	保護者特徴	保護者の問題	etc.	etc.
相談回数	養護学校への所属	兄弟氏名	養護理由		
etc.	施設への入退所	兄弟年齢	主問題		
	etc.	etc.	副問題		
			保護必要度		
			etc.		

(4) 設計の方針

データベースの設計にあたり、出入力項目、出入力方法、利用方法、統計内容、運用方法などを細部に渡り決定し、その情報をもとに最適な環境で動作するデータベースを構築する。

<システムの基本運用方針>

最後に、今後の課題ともなるが、このモバイル兼用型電子書式を運用する際に基本的な方針について触れておきたい。これから検討しなければならない点も含んでいるので、以下箇条書き

で示す。

(1) 設置場所

各児童相談所にパソコン1台。ワー
カー用PDA必要台数。

(2) 利用方法

利用マニュアルを用意し、マニユア
ルに従い各児童相談所にて運用する。

(3) システム(ハード)管理・各デ ータ管理・マスターデータ管理

電子書式によるデータ管理になるこ
とで、ある程度の専門知識をもった管
理、セキュリティを行うよう検討する。

(4) 管轄行政組織のシステムとの連 携

将来的には、既存の行政組織のシス
テムとの連携が図れるよう、またネッ
トワーク構築が可能なように配慮する。

D. まとめ

以上本研究の目的を達成するための
行われている4つのプロジェクトの目
的、方法、特徴、そして平成13年度
の進捗状況について報告した。本研究
は3年の継続研究を予定しており、今
後、前に説明したタイムスケジュール
に沿って順次プロジェクトを進めて行
く。

E. 倫理面への配慮について

マルチメディア教育訓練教材および
モバイル兼用型電子書式を開発するに
当たって児童相談所の熟練した児童福
祉司を対象としたインテンシブな面接
調査を実施しているところであるが、
多忙な業務の中での比較的長期間に渡
る密着した取材が個々の専門職に与え
る影響に十分配慮して行う。また、開

発されたマルチメディア教育訓練教材
と電子書式システムを現場において試
用し評価する段階においては、その試
用が職場における専門職の生活の質す
なわちQWLに与える影響についても
調査・分析し評価したい。

F. 研究発表(予定)

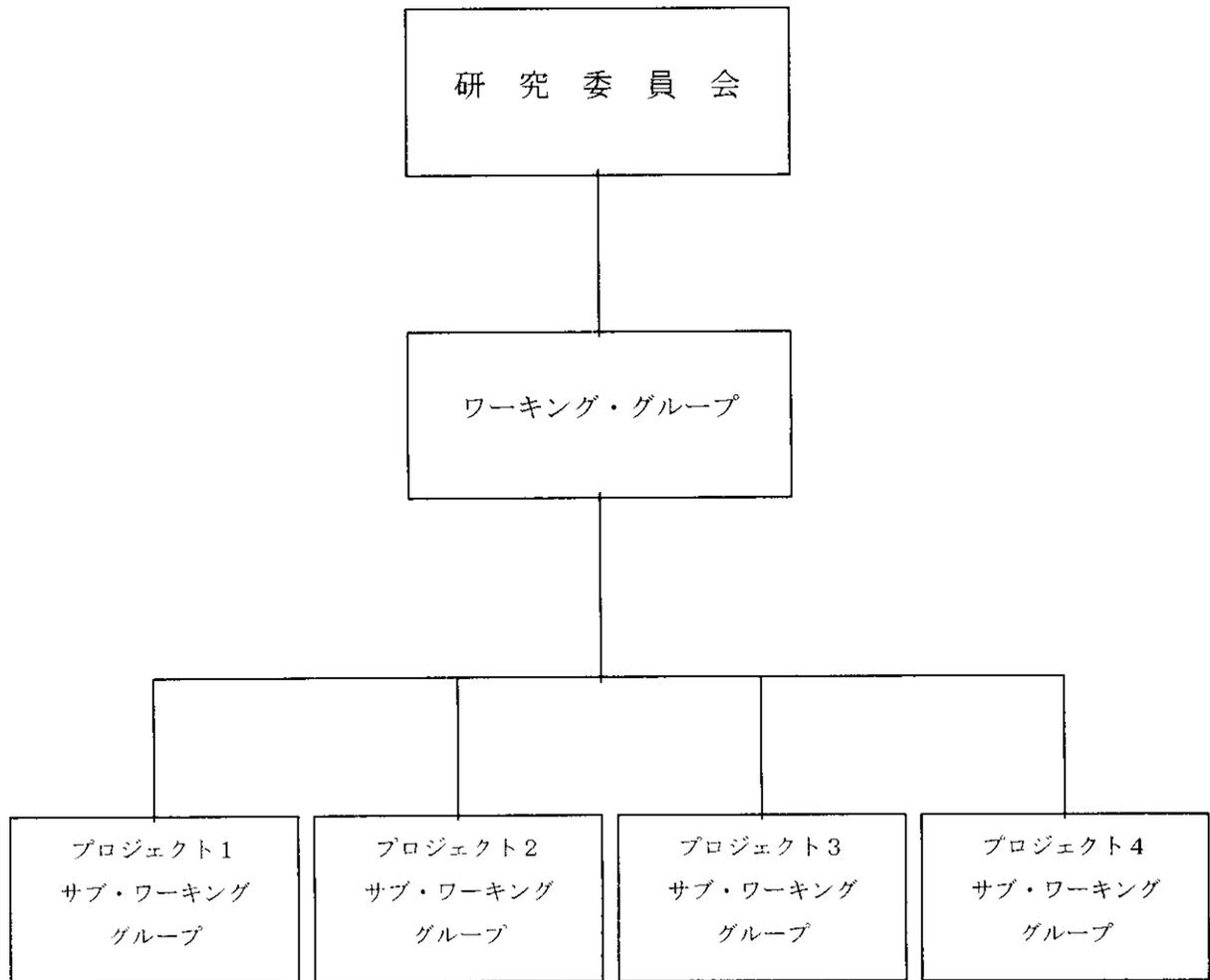
平成13年度のプロジェクト1の調
査結果については、2002年の日本
社会福祉学会全国大会において発表の
予定である。

資 料

資料 A-1	
研究組織図.....	457
資料 A-2	
研究協力者名簿.....	458
資料 B-1	
『子ども虐待対応の手引き』の活用実態に関するアンケート調査用紙.....	459
資料 B-2	
単純集計.....	465
資料 B-3	
手引き使用頻度と全体評価クロス集計表.....	479
資料 C	
エキスパート面接調査マニュアル.....	486

資料 A-1

研究組織図



資料A-2

研究協力者名簿

研究委員会委員（五十音順）

柏女 霊 峰（淑徳大学 教授）
才村 純（日本子ども家庭総合研究所 部長）
芝野 松次郎（関西学院大学 教授）
高橋 重 宏（日本社会事業大学 教授）
津崎 哲 郎（大阪市中央児童相談所 副所長）
萩原 總一郎（大阪府中央子ども家庭センター 所長）
藤井 美 和（関西学院大学 専任講師）
前橋 信 和（大阪府富田林子ども家庭センター 次長）
村上 勝（神戸市こども家庭センター 所長）
山縣 文 治（大阪市立大学 教授）
渡部 律 子（関西学院大学 教授）

ワーキング・グループおよびサブ・ワーキング・グループ委員（五十音順）

板野 美 紀（関西学院大学 大学院）
大塚 美和子（スクール・カウンセラー 関西学院大学 大学院）
大味 健一郎（㈱スクリプトアーツ 代表取締役）
尾崎 京 子（関西学院大学 大学院）
小野 摩 耶（関西学院大学 大学院）
木村 容 子（中筋児童館 館長 関西学院大学 大学院）
芝野 松次郎*
畠山 由佳子（関西学院大学 実習助手）
中島 尚 美（神戸母子交流研究会）
原 佳央理（関西学院大学 大学院）
藤井 美 和*
堀口 菜 実（㈱タンバリンプロデューサーズ 代表取締役）
前橋 信 和*
山野 則 子（P.L.短期大学 講師 関西学院大学 大学院）

*研究員会委員兼任