

厚生労働科学研究
(子ども家庭総合研究事業)

児童福祉専門職の児童虐待対応に関する専門性向上のための
マルチメディア教育訓練教材および電子書式の開発的研究

平成14年度研究報告書

平成15年3月

主任研究者 芝野 松次郎

目 次

I. 総括研究報告書

児童福祉専門職の児童虐待対応に関する専門性向上のための マルチメディア教育訓練教材および電子書式の開発的研究 芝野松次郎	----- 353
(資料) 資料 A 研究組織および委員会等開催状況	----- 403
(資料) 資料 B プロジェクト 1 : 手引き活用実態調査 (二次分析)	----- 406
(資料) 資料 C プロジェクト 2 : エキスパート面接調査資料	----- 413
(資料) 資料 D プロジェクト 3 : マルチメディア教育訓練教材の研究開発	----- 419
(資料) 資料 E プロジェクト 4 : モバイル兼用型電子書式の研究開発	----- 420

厚生労働科学研究費補助金（子ども家庭総合研究事業）

総括研究報告書

児童福祉専門職の児童虐待対応に関する専門性向上のための
マルチメディア教育訓練教材および電子書式の開発的研究

主任研究者 芝野 松次郎 関西学院大学社会学部教授

研究概要：本研究の目的は、児童虐待ケースの援助に携わる児童福祉専門職（児童相談所の児童福祉司）の専門性向上に資するマルチメディア教育訓練教材とモバイル兼用型電子書式の研究開発である。開発は、基礎調査を踏まえ教材および電子書式の叩き台の作成、試行・改良、普及という修正デザイン・アンド・ディベロップメント（M-D&D）のプロセスに従って行われる。本研究は3年の継続研究であり、本総括研究報告書では、平成14年度における4つのプロジェクトの研究結果および進捗状況について報告する。プロジェクト1の手引き活用実態調査については、昨年度すでに調査結果を報告書としてまとめているが、今年度はさらにデータを詳しく分析した。その二次分析結果を報告する。プロジェクト2については、エキスパートの面接調査を終了し、収集した質的データを詳細に分析した。その分析結果を報告する。プロジェクト3のマルチメディア教育訓練教材の開発については、基本構成について報告する。プロジェクト4のモバイル兼用型電子書式の開発は、M-D&Dの第2フェーズにあり、平成14年度は叩き台を完成させた。その内容について詳しく報告する。平成15年度は、継続研究の最終年度であり、開発した叩き台の効果測定が中心課題となる。

A. 研究目的

児童虐待は深刻な社会問題となっている。しかし、この問題に対応する児童福祉専門職の専門性が問われている。

児童福祉に関わる機関や施設の中でも児童相談所は、公的機関として地域で核となる働きを期待されている。だが、児童相談所に勤務する児童福祉司は、児童虐待ケースの援助について十分な専門的トレーニングを受けることなく任用され、専門的な援助がある程度できるようになるころには異動することが多い。こうした現状を考える

と、児童福祉司の専門職としての資質と問題解決能力を短期間で養成することが必要となる。実践に即した効果的な教育訓練を行い、かつ、実践を記録、蓄積し、経験から学ぶシステムを作る必要がある。言い換えれば、理解しやすく実践的な教材による効率的な教育訓練と、援助活動を記録、整理、分析し、援助へフィードバックするための書式（ケース記録や公式記録としての記録書式と実践ガイドとしての手引き）が必要となる。

本研究の目的は、①児童福祉専門職（児童相談所の児童福祉司）の資質と能力向上

に資するマルチメディア教育訓練教材の研究開発（豊富なマルチメディア視聴覚教材を通して実践的な知識と技術を学習でき、インターネット上で利用可能な対話型の汎用教材）、②モバイル兼用型電子書式（ケース記録のための書式に留まらない、アセスメント・意思決定・援助活動とその評価といった、実践を補助するナビゲーションとして活用可能な電子書式）の研究開発である。電子書式の使用方法については、解説を教育訓練教材の中を含め、教材と書式の一貫性を保つようにする。

電子書式は、先に触れたように、記録と評価の書式であるが、同時にデータベースを構築する機能も持っている。個々のワーカーが担当ケースについて、援助活動の内容を記録、整理するとともに、援助へフィードバックする必要がある情報を得るための検索ができる携帯可能な電子書式とする（モバイル型 PC データベース）。また、管理者（スーパーバイザーなど）が PC 上で児童相談所の虐待ケースをすべて管理できるように、個々のワーカーのモバイル型 PC データベースを PC データベースとして統合することが可能であり、児童相談所ごとの統合データベースを構築することもできる。もちろん、この PC データベースについても種々の検索が可能である。さらに、より精度の高いアセスメントや意思決定を可能にするために、高度な統計学的解析による研究も可能な電子書式とする。

こうした書式を活用することによって、臨床的には、専門職間のスムーズな情報の共有を容易にすることができ、専門職の連携に貢献する。また、他の専門職への説明責任（アカウンタビリティ）を果たすことにもなる。ただし、個人情報の管理には十分な安全策を講じる必要がある。

B. 研究方法

本研究は、3年の継続研究であり、本年度はその2年目に当たる。3年間で4つのプロジェクトを実行することによって、先に述べたような2つの目的を達成する。

プロジェクト1では、全国児童相談所の児童福祉司に対してアンケートを実施することによって、既存の児童虐待対応の手引きとしてはスタンダードだとされる「子ども虐待対応の手引き」（厚生労働省平成13年改訂）の活用実態を調査する。プロジェクト2では、児童虐待ケース援助のエキスパート（経験年数、担当ケース数、上司の評価などから熟練した児童福祉司とみなされる者）に対してインテンシブな面接調査を実施し、虐待対応のプロセスにおける重要な意思決定場面でのエキスパートの意思決定行動（スキーマ）を詳細に分析する。

こうした2つのプロジェクトの研究結果を踏まえて、プロジェクト3では、マルチメディア教育訓練教材を研究開発する。プロジェクト4では、モバイル兼用型電子書式を研究開発する。したがって、プロジェクト1と2は、プロジェクト3と4の研究開発に不可欠な資料を得るための基礎調査として位置づけることができる。

倫理面への配慮：本研究方法における倫理的配慮に関しては、以下の2点に留意した。①個人情報の保護：プロジェクト2によって得られる児童相談所利用者（虐待者および被虐待児）に関する個人情報の収集、その分析、結果の報告など、調査のあらゆる段階において、収集された個人情報が調査以外の目的で使われることのないように万全の注意を払う。また、プロジェクト4を試行し、評価、改良する過程において知

りうる利用者の個人情報に関しても、漏らしたり、他の目的で使用したりすることのないように最大の注意を払う。ことに、電子媒体での情報処理には万全を期す。②児童福祉司の QWL への配慮：プロジェクト 2 の面接調査は、相当インテンシブなものになる。したがって、調査が日常の業務に影響し、職場における生活の質を低下させないように配慮する。また、プロジェクト 4 でモバイル兼用型電子書式の試行・評価・改良のプロセスにおいて、児童福祉司の協力を得る場合にも、児童福祉司の QWL に配慮するばかりではなく、電子書式の評価の中に、それを活用するワーカーの職場における QOL を測定、評価することを盛り込むことによって、モバイル兼用型電子書式の改良に結びつけたい。

C. 結果および進捗状況

本年度は、継続研究期間の 2 年目であり、4 つのプロジェクトの研究結果あるいは進捗状況をそれぞれについて報告する。プロジェクト 1 については、昨年度すでに調査結果を報告書としてまとめているが、今年度はさらにデータを詳しく分析した。その二次分析結果を報告する。プロジェクト 2 については、エキスパートの面接調査を終了し、収集した質的データを詳細に分析した。その分析結果を報告する。

プロジェクト 3 は、4 つのプロジェクトの中でもっとも時間を要しているプロジェクトである。その理由の 1 つは、プロジェクト 3 がプロジェクト 2 の研究成果に大きく依存しており、その成果の内容が直接プロジェクト 3 のマルチメディア教材に反映されるためである。プロジェクト 2 が本年度ようやく終了し、その結果の反映が遅れ

ているためである。

2 つ目の理由としては、プロジェクト 3 がプロジェクト 4 の成果にも依存しているためである。すでに触れたように、モバイル兼用型電子書式の使用方法が、このマルチメディア教材の中に盛り込まれることになっている。さらに、電子書式の詳細な中身に関しては、具体的で、視聴覚に訴える情報が必要となる。しかし、それをモバイル兼用型書式に組み込むことは難しく、マルチメディア型の教材に盛り込むのがよいと考えられる。このような理由から、プロジェクト 3 はやや進捗状況に遅れが見られるものの、来年度の早い段階で叩き台を完成させたいと考えている。本報告書では、教材の基本的な考え方とその構成イメージについて報告する。

プロジェクト 4 は、M・D&D の第 2 フェーズにあり、平成 14 年度は叩き台を完成させた。その内容について詳しく報告する。ただし、現段階ではプロジェクト 2 の研究成果が十分には反映されていないので、内容の詳細については流動的であることを理解していただきたい。

また、このモバイル兼用型電子書式は、本来プログラムを実行、操作し、体験することによって理解が得られるものである。したがって、活字媒体に依存している本報告書では、システムとその内容の記述についてわかりにくい部分が多々あると思う。しかし、活字では十分に表現できないという制約の下で説明していることを理解して頂きたい。なお、最終年度の報告書には、教材および書式の簡易版を CD-ROM として添付したいと考えている。

1. プロジェクト 1：手引き活用実態調査（二次分析）

研究目的：『子ども虐待対応の手引き』の使用頻度、使用評価に影響を与えている要因を明らかにする。

研究方法：H13年に完了した『子ども虐待対応の手引き』活用実態調査のデータを用いて、多変量解析を行う。『子ども虐待対応の手引き』活用実態調査は、郵送によるアンケート調査であった。全国児童相談所(175ヶ所と7分室)に勤務する児童福祉司(平成12年度把握数、1,326名)に調査票を配布した。なお、本稿におけるデータ集計・分析は、これまで(就職以来)児童虐待のケースを担当した経験がある児童福祉司を抽出して行う。

全国の児童相談所に児童福祉司の人数分の調査票と封筒を一括配布した。回答後、それぞれの調査票を厳封していただき、厳封された調査票を児童相談所でまとめ、一括返信していただいた。調査期間は2001年11月20日から2002年1月上旬である。集計・分析にはSPSS10.0J, 11.0J for Windowsを使用した。お忙しい中、本調査にご協力いただいた児童福祉司の方々に心からお礼申し上げます。

結果および課題：

1) 仮説

本分析を行う前に、以下の2つの仮説を立てた。

仮説 1:児童福祉司の専門性・熟練度と『子ども虐待対応の手引き』の有用性判断は使用頻度に影響がある。

- A) 専門性が低く、
- B) 熟練度が低く、
- C) 内容の有用性を認めていると、

↓

使用頻度が高くなる。

仮説 2:児童福祉司の専門性・熟練度と『子

ども虐待対応の手引き』の有用性判断は使用評価に影響がある。

- D) 専門性が低く、
- E) 熟練度が低く、
- F) 内容の有用性を認めていると、

↓

使用評価が高くなる。

2) 結果

① 因子分析：重回帰分析に先駆けて、『子ども虐待対応の手引き』の項目別の評価質問(問3～問29)計27項目を、主因法・バリマックス回転にて因子分析を行った(資料B-1)。因子数は固有値が1.00以上のものを採択している。その結果3因子構造となった。

資料B-1の結果から、以下のように各因子の命名を行った。

第1因子は「措置解除」、「在宅」、「家庭環境」、「施設入所」など、援助プロセスの中でも中・後期に位置付けられるものが多く、子どもと家族との再統合を目標とした長期にわたる援助計画作成を支援する項目が並ぶ。そのため第1因子を「プランニング」と命名した。

第2因子は「法的分離」、「立入調査」、「警察との連携」など、子どもの安全を確保するために行う強硬的機能に関する項目が並んでいる。また、「特別な視点が必要な事例」、「虐待致死事例の検討」、「事例検討会」など、ケースの個別性を捉え柔軟に対応するために行われるものや、「不服申立への対応」、「児童福祉審議会への意見聴取」といった法的対応に関する項目が並んでいる。そのため第2因子を「アドボカシー」と命名した。

ここで、本稿ではアドボカシーを一般で用いられている概念より広く捉えていることを説明しておきたい。アドボカシーは、「自己の権利や生活のニーズを表明するこ

とが困難な痴呆性高齢者、障害者、子どもなどにかわり、援助者がサービス供給主体や行政・制度、社会福祉機関などに対して、柔軟な対応や変革を求めていく一連の行動」¹と定義されている。多くの人々が法的対応や強権的機能の行使をイメージするであろうが、本稿ではそれらに加え、事例検討もアドボカシーの一部とみなすこととする。なぜなら権利擁護のためのアクションを起こす前には、事例検討を重ね、ニーズの把握や専門性を高める作業が行われているはずだからである。言い換えると、アドボカシーという一連の行動は、強権的な機能の行使や法的対応といった直接的な行動と、それを支える事例検討といった間接的な行動から成り立っているといえる。

第3因子は「アセスメントシート」、「フローチャート」、「チェックリスト」といった、項目を機械的に埋めていくものが目立つ。「一時保護」、「情報収集」、「虐待通告受付表」といった言葉からも明らかのように、これらの項目は特に援助の初期に行う情報収集・アセスメントに関する項目が並んでいる。そのため第3因子は「アセスメント」と命名した。

②重回帰分析：前述したように、本調査研究の仮説は以下の2点である。

仮説1:児童福祉司の専門性・熟練度と『子ども虐待対応の手引き』の有用性判断は使用頻度に影響がある。

- A) 専門性が低く、
- B) 熟練度が低く、
- C) 内容の有用性を認めていると、



使用評価が高くなる。

仮説2:児童福祉司の専門性・熟練度と『子

ども虐待対応の手引き』の有用性判断は使用評価に影響がある。

- D) 専門性が低く、
- E) 熟練度が低く、
- F) 内容の有用性を認めていると、



使用評価が高くなる。

本研究では、児童福祉司の専門性を示すものとして、社会福祉専門職として採用されたかどうか、大学での専攻の2項目を使用する。また熟練度を示すものとして、これまで(就職以来)担当した児童虐待のケース数、児童相談所内で他の職員のスーパーバイズ(指導・訓練・教育)を役職として担当しているかどうか、という2項目を使用する。これらに、有用性判断3因子「プランニング」、「アドボカシー」、「アセスメント」を合わせ、合計7項目を独立変数とした。従属変数は、仮説1では『子ども虐待対応の手引き』の使用頻度、仮説2では使用評価とした(下表)。

表 重回帰分析の変数

項目	独立変数	従属変数
専門性	社会福祉専門職として採用されたかどうか	仮説1: 『子ども虐待対応の手引き』の使用頻度
	大学での専攻	
熟練度	これまで(就職以来)担当した児童虐待のケース数	仮説2: 『子ども虐待対応の手引き』の使用評価
	児童相談所内で他の職員のスーパーバイズ(指導・訓練・教育)を役職として担当しているかどうか	
有用性判断3因子	プランニング	
	アドボカシー	
	アセスメント	

使用評価に関しては、「使用評価得点」という変数を新たに設定し、分析に使用する。変数作成は以下の手順で行った。まず『子ども虐待対応の手引き』全体の評価に

¹ 福田公教 「アドボカシー」 山縣文治、柏女靈峰編集 『社会福祉用語辞典』第3版第1刷、ミネルヴァ書房 2002

ついて尋ねた問 2 の①～⑭の項目を因子分析し、因子数が 2 つになることを確認した(資料 B-1「因子分析結果 2」問 2 全体評価参照)。しかし、これは 2 因子が存在しているというよりも、質問項目に用いられている表現がポジティブなもの、ネガティブなものに分解されたと考えられる。そのため問 2 の質問項目を一つの大きな変数として捉え、14 項目の合計を使用評価得点として分析に用いることに大きな問題は無いと判断した。

得点化の際には、問 2 の①～⑭の 4 件法(「そう思う」、「やや思う」、「あまり思わない」、「思わない」)を、順に 4 点、3 点、2 点、1 点として扱い(⑬、⑭は反転項目)、14 項目の合計(14～56 点)を使用評価得点という変数に設定した。

また、今回の重回帰分析はステップワイズ法を採択した。その理由としては、使用頻度に影響を与えている要因を明らかにする、という本分析の目的上探索的要素が強いことと、投入した変数が合計 7 項目と多く、全てが影響を与えているとは考えづらいことが挙げられる。

a. 『子ども虐待対応の手引き』使用頻度重回帰分析結果：児童福祉司の専門性・熟練性・内容の有用性判断と、『子ども虐待対応の手引き』使用頻度との関係を調べるために、前ページの表に示した 7 項目を独立変数とし、『子ども虐待対応の手引き』の使用頻度を従属変数とする重回帰分析を行った。分析の結果、アドボカシー、スーパーバイズ担当の有無、アセスメントを説明変数とするモデルが最も説明力のあるモデルであった($R^2=.048$, $F=5.743$, $p=.001$)。次表の「重回帰分析結果使用頻度」を参照されたい。(資料 B-2)

表 使用頻度重回帰分析結果

投入された変数	標準化係数(B)	t 値	有意確率
アドボカシー	.149	2.558	.011
スーパーバイズ担当の有無	-.145	-2.485	.014
アセスメント	.117	2.003	.046

$R^2=.048$, $F=5.743$, $p=.001$

上記の表より、スーパーバイズを担当しておらず、アドボカシーとアセスメントに関する項目が役立ったと評価する児童福祉司は、『子ども虐待対応の手引き』をより頻繁に使用する傾向があることが明らかになった。したがって仮説 1-B)熟練度が低く、仮説 1-C)『子ども虐待対応の手引き』の内容の有用性を認めていると使用頻度が高くなることが支持された。仮説 1：児童福祉司の専門性・熟練度と『子ども虐待対応の手引き』の有用性判断は使用頻度に影響がある、は部分的に支持されたといえる。また、アドボカシー($B=.149$, $t=2.56$, $p=.011$)、スーパーバイズ担当の有無($B=-.145$, $t=-2.49$, $p=.014$)、アセスメント($B=.117$, $t=2.00$, $p=.046$)を説明変数とするモデルが最も説明力のあるモデルであった($R^2=.048$, $F=5.743$, $p=.001$)。決定係数が .048 と非常に小さい値ではあるが、アドボカシーに関する項目の有用性を認め、スーパーバイズを担当しておらず、アセスメントに関する項目の有効性を認めている児童福祉司は、手引きをより頻繁に使用することが明らかになった。一方、『子ども虐待対応の手引き』の使用頻度に児童福祉司の専門性は有意な影響力を有していないことが明らかになった。

b. 『子ども虐待対応の手引き』使用評価重回帰分析結果：児童福祉司の専門性・熟

練性・内容の有用性判断と、『子ども虐待対応の手引き』の使用評価との関係を調べるために、すでに触れた 7 項目を独立変数とし、『子ども虐待対応の手引き』の評価得点を従属変数とする重回帰分析を行った。結果は下表「重回帰分析結果使用評価」を参照されたい。

表 使用評価重回帰分析結果

投入された変数	標準化係数(β)	t 値	有意確率
アドボカシー	.419	9.629	.000
プランニング	.339	7.799	.000
アセスメント	.322	7.451	.000
スーパーバイズ担当の有無	-.101	-2.343	.020

$R^2=.466$, $F=63.84$, $p=.000$

上記の表より、アドボカシー、プランニング、アセスメントに関する項目が役立ったと評価し、スーパーバイズを担当していない児童福祉司は、『子ども虐待対応の手引き』をより高く評価する傾向があることが明らかになった。したがって仮説 2-E) 熟練度が低く、仮説 2-F) 手引きの有用性を認めていると『子ども虐待対応の手引き』の評価が高くなる、という筆者の仮説が支持された。仮説 2: 児童福祉司の専門性・熟練度と『子ども虐待対応の手引き』の有用性判断は使用評価に影響がある、は部分的に支持されたといえる。また、アドボカシー($\beta = .419$, $t=9.63$, $p=.000$)、プランニング($\beta = .339$, $t=7.80$, $p=.000$)、アセスメント($\beta = .322$, $t=7.45$, $p=.000$)、スーパーバイズ担当の有無($\beta = -.101$, $t=-2.34$, $p=.020$)を説明変数とするモデルが最も説明力のあるモデルであった($R^2=.466$,

$F=63.84$, $p=.000$)。一方、ここでも児童福祉司の専門性は、『子ども虐待対応の手引き』の評価に有意な影響力を有していないことが明らかになった。

3) 考察・提言

①子ども虐待対応における実践ガイドラインの開発・普及への課題：本研究の目的は、①虐待対応において中核的役割を果たす児童福祉司の『子ども虐待対応の手引き』活用実態を明らかにし、また②専門性・熟練度、内容の有用性判断が『子ども虐待対応の手引き』の活用頻度・評価にどのような影響を与えているか、という 2 点を明らかにした上で、子ども虐待対応における実践ガイドラインの啓発・普及における課題を論じることである。調査結果により導き出された論点は、『子ども虐待対応の手引き』のアドボカシーに関する項目の充実、プランニングに関するチェックリストの作成、児童福祉司の専門性の確保、社会福祉専門教育・研修の充実、『子ども虐待対応の手引き』利便性の追求、の 5 点に集約できる。

a. 『子ども虐待対応の手引き』のアドボカシーに関する項目の充実：重回帰分析の結果から、『子ども虐待対応の手引き』の使用評価に最も大きな影響力を持っていたのは、アドボカシーに関する項目が有用だと思ったかどうかであった。子ども虐待対応が他の相談業務と決定的に異なる要素として、強硬的機能の遂行が挙げられる。子どもの命と福利を守るためには、保護者の権利を制限する法的な処置をとらざるを得ないこともある。これは、ワーカーと保護者とが信頼関係によって援助活動を進めるといふ、児童相談所がこれまでに培ってきたケースワークの方法論とはそぐわないものであり、重要な意思決定場面であるにもかかわらず、判断に迷うことが多いと考

えられる。実際、親との対立を恐れて法的分離や立入調査が躊躇されてきたことは、多くの調査により明らかになっている。

言い換えれば、アドボカシー機能の遂行は、ワーカー個人としての力量が最も問われる場面だといえる。そのため、児童福祉司たちは『子ども虐待対応の手引き』に権利擁護に関する解説を期待しており、アドボカシーに関する項目の有用性が、『子ども虐待対応の手引き』の評価に大きな影響を与えたと考えられる。このことから、今後の改訂にあたっては、アドボカシーに関する項目をより一層の充実させることが必要だと考えられる。具体的には、権利擁護をしていく上で必要不可欠である法的手続きの解説や、主要関係法規の解釈などを盛り込むことが必要になるだろう。また、直接的な権利擁護の行動を支え、専門性向上を確保する事例検討会に関する項目を充実させることも必要だと思われる。

b. プランニングに関するチェックリストの作成：『子ども虐待対応の手引き』のプランニングに関する項目の有用性判断は、使用評価に影響を与えていたが、使用頻度には影響力がないという興味深い結果が導き出された。言い換えると、プランニングに関する項目が役に立っても立たなくても、児童福祉司による『子ども虐待対応の手引き』の使用頻度は変わらないことになる。

プランニングは、家族の再統合を目指した長期的援助計画、つまり援助の集大成であり、子どもと家族の将来の利益に直接関わる重要な要素である。しかしその性質上、アセスメントやアドボカシーといった援助のエッセンスを全て含めるべき作業であり、さらに援助の結果が即時に現れるものではない。そのためプランニングを行う際には、『子ども虐待対応の手引き』内のプランニングに関する項目のみを読んで行われると

は考えやすく、緻密なアセスメントを行い、また『子ども虐待対応の手引き』以外の要素(クライアントの環境システムやスーパーバイザーのアドバイス、ケース記録、関係機関の意見)などを幅広く取り入れている可能性が高い。そのため、『子ども虐待対応の手引き』の使用頻度に、プランニングの有用性判断は直接的に影響力を有していなかったのではないかと考えられる。このことから、プランニングを行う際に留意する事柄だけではなく、プランニングを立てた後に、子どもと家族の状況を定期的にチェックできるようなチェックリストを盛り込むことが、ワーカーたちの使用状況とニーズに合っていると考えられる

c. 児童福祉司の専門性の確保：今回の調査から、児童福祉司の専門性の確保が不十分であることが明らかになった。子ども虐待問題はさまざまな要因が複雑に絡み合う現象であり、解決に相当のスキル、つまり専門性が必要なことは誰もが認めることであろう。しかし、社会福祉専門職として採用された者は半数以下(45.9%, 351名)に留まっていることが調査により明らかになった。また、大学で社会福祉学を専攻していた者は3割以下(26.7%, 200名)であり、子どもの福祉に関わる分野(心理学、教育学、社会学、保健学、児童学)以外を専攻していた者が25.7%(193名)に達している。子どもの福祉に関する第一線の専門機関である児童相談所での、専門的な体制を整えていくことはまさしく緊急課題であり、これからも虐待相談件数が増加することを考えても、早急かつ抜本的な対策が必要である。

d. 社会福祉専門教育・研修の充実：本調査では、児童福祉司の専門性・熟練度と内容の有用性判断が、『子ども虐待対応の手引き』の使用頻度・使用評価に対して、

影響を与えているという仮説を立て分析を行った。その結果、児童福祉司の熟練度と有用性の判断は使用頻度・使用評価ともに有意な影響力を持っていたが、専門性は有意な影響力を持っていないことが明らかになった。この結果は、社会福祉教育課程における援助技術教育の課題を示唆しているのではないかと筆者は考えている。本調査では検証が難しく、考察の域を越えるものではないが、将来の研究と社会福祉援助技術教育に対する一つの提案として記しておきたい。

芝野(2002)は、今日、社会福祉に対するニーズがかつてないほど多様化しているにもかかわらず、社会福祉の専門教育課程は昔のままで進歩・発展がなく、必要不可欠な実践技術を提供できていないと指摘している。それは、社会福祉を大学で専攻していたとしても、本当の意味で有用な援助技術を学ぶ機会に乏しいことを意味している。

また、児童相談所における研修も充実しているとは言いがたい。才村ら(2001)が行った児童相談所職員の現任研修の実態調査では、研修実施には自治体間における格差が大きく、4ヶ所の児童相談所は研修を行っていないことが明らかになっている。他にも、厚生労働省の指導にもかかわらず研修の体系化が図られていないこと、実践的技術の習得を目的とした研修はほとんど行われていないこと、研修成果に対する評価もほとんど行われていないこと、といった問題点が明らかになっている(才村ら, 2001)。

多くの社会福祉教育機関で教科書として使用されている、『社会福祉原論』(福祉士養成講座編集委員会編集)には、社会福祉の専門性の構造として、「サービスを提供する上での価値観、その上にたった専門知識、身についた知識であるところの技能、

この総体が専門性である」(p.231-232)と記されている。もちろん、技術のみが追求され価値観や知識が軽んじられるような事態は避けられなければならない。しかし、特に高いスキルが必要とされる子ども虐待対応においては、社会福祉教育課程からしっかりとそのスキルを身につける機会が必要不可欠であり、実践に携わる中でも継続的に研修を重ねる必要があると思われる。また、教育・訓練の機会確保のみならず、その内容も充実させなければならない。具体的には、信頼関係のもとワーカーとクライアントが協力して問題解決を図るという従来の対人援助技術が通用しないことから、非自発的なクライアントへの援助についての考え方や技法など、新しいスキルの獲得を目指したカリキュラム・研修に組み替えていくことも必要であろう。

e. 『子ども虐待対応の手引き』の利便性の追求：本調査では、92.1%の児童福祉司が「援助の指針として『子ども虐待対応の手引き』は重要である」(「そう思う」46.8%、「やや思う」45.2%)と答えており、『子ども虐待対応の手引き』の意義は広く支持されていることが明らかになった。その一方、『子ども虐待対応の手引き』を日常的に使用している者は5.5%に留まっており、「時々使っている」、「あまり使っていない」など、場合によって使用している者が大半で、全く使っていない者も17.1%いた。つまり「内容は大変充実しており、十分参考になると思うのですが、...ケースがあがってきたときに初めて拾い読みしている」(自由回答)という児童福祉司がほとんどであることがわかる。また、自由回答の大部分も『子ども虐待対応の手引き』が使いこなせていないという内容が大半であった。「とにかく量が多すぎる。読む時間も取れない。内容・量から言って事前に読

むべきもので、緊急時に使えるようなものではない」、「厚すぎて読む気にならないので、簡素化してほしい」、という声からは、包括的かつ詳細な内容であるがゆえに『子ども虐待対応の手引き』を敬遠してしまう児童福祉司の姿が想像できる。

分厚い実践ガイドラインに対して心理的な負担を感じているのは、日本の児童福祉司だけに限ったことではない。Kirk(1999)はガイドラインの意義を認めつつも、普及させることは難しいと述べており、多忙な実践家が情報量の多い実践ガイドラインを読みこむ可能性が極めて低いことを、その理由の一つとして挙げている。具体的には、実践家のほとんどが専門雑誌や学術論文を読まない現状を指摘し、581項目の参考文献を含む63ページの統合失調症の実践ガイドラインを「学生や学者ならともかく、多忙な実践家が膨大な時間をかけて内容を読解しようとするだろうか？」(Kirk, 1999, p.305)と述べている。約300ページある『子ども虐待対応の手引き』を児童福祉司が使用していくためには、内容の吟味だけではなく心理的負担がなく使いやすいものにしていく工夫が必要不可欠である。

それでは、児童福祉司たちにとって使いやすい実践ガイドラインとはどのようなものなのだろうか。本調査の自由回答には「緊急対応の際、即座に調べられるようなつくり」、「実際の現場で使えるような羅針盤的なもの(例えば、質問形式で、必要な情報にたどりつける、かつ、連鎖的に次の情報へ行けるようなガイド)」、「必要などころをぱっと使えるようなもの」といった声が寄せられている。つまり、必要な時に必要な情報が簡単に読めるものが、児童福祉司たちが求めている実践ガイドラインの姿であるといえる。

実践ガイドラインの利便性を高める一つの手段として、WWW(World Wide Web)やCD-ROMなど、マルチメディアを用いることに期待が寄せられている(Satterwhite & Schoech, 1995; Howard & Jensen, 1999a など)。本研究も、それらの機器に着目し、マルチメディア教育訓練教材および電子書式の開発に取り組むものである。コンピュータに代表されるマルチメディアはその性質上、キーワード検索によって必要な情報を即時に引き出すことが可能である。またハイパーリンク機能により、本文を読んでいる途中でも、より詳細な解説や関連事項に簡単にアクセスすることができ、必要な情報を手に入れた後は、再び本文に戻ることができる。これらの機能を用いることによって、児童福祉司たちが求めている「必要な時に必要な情報が簡単に読めるガイドライン」が実現可能となるであろう。さらに、WWWによる情報の共有、映像・音声を用いたシミュレーションプログラムによる教育機能、データ保存の簡便化とそれに伴うケース記録作成時間の短縮といった副次的な効果も大きい。

既にアメリカでは児童保護サービスにおけるトレーニングに、Computer based training(CBT)を導入することが広く検討されている。Satterwhite & Schoech(1995)はCBTの先行研究をまとめ、CBTによってワーカーたちは、クライアントを傷つけることなく自分のペースで学習できると述べている。すなわち、CBTは費用効率的であり、非審判的、秘密性、そして安全性を確保した学習機会を提供することができるのである(Satterwhite & Schoech, 1995)。日本の児童福祉領域においては、芝野(2001, 2002)がグループ・ペアレント・トレーニング実践モデル開発や子ども虐待対応ケース・マネジメント・マニュアル

ル開発において、AV 機器、CD-ROM や WWW を使用しており、日本においてもマルチメディアを用いたワーカーの専門性・資質向上は萌芽期を迎えているといえる。情報化社会を迎え、児童相談所においてもマルチメディアの積極的な利用が求められる。その点において、本研究は日本の CBT に大きく貢献できると考えられる。次年度の研究でも、ワーカーたちの負担を軽減し、彼らの QWL (Quality of Working Life) を確保することを考慮に入れながら、さらに発展させていきたい。

4) 調査の限界

次に、本調査の限界について調査方法と分析方法の 2 つの視点から述べる。

a. 調査方法の限界：まず、調査方法に関する限界として①調査者に与える影響の統制が困難であった、②質問項目に問題があった、という 2 点が挙げられる。

第 1 に、調査対象者が要求されている役割を果たそうとした可能性があり、回答の信頼性に疑問が残る。調査票を児童相談所に配布する際に、本調査が厚生科学研究の助成を受けて行っていることもあわせて明記した。加えて、厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課児童福祉専門官である坂本正子氏に書いていただいた『『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』へのご協力について(お願い)』という依頼状も添付した。

『子ども虐待対応の手引き』は、児童相談所、福祉事務所、児童養護施設等の児童福祉施設等への配布を想定して、平成 11 年 3 月 29 日付児企第 11 号厚生省(現厚生労働省)児童家庭局企画課長通知「子ども虐待対応の手引きについて」により、都道府県・指定都市の児童福祉主管課長宛に送付されている。つまり、児童相談所としては『子ども虐待対応の手引き』を援助の指

針として熟読・遵守することを、厚生労働省から求められていることになる。調査票の表紙には「このアンケート調査の結果は、統計的に処理され個人を特定することは一切いたしません」という一文を明記したが、本調査が厚生労働省と深く関わっていることを意識した回答者は、正確な回答よりも望ましい回答を答えた可能性がある。

また、記入後、児童相談所で一括返信していただくよう指示を出したことも、回答に影響を及ぼしたかもしれない。調査票記入後、それぞれ厳封していただくようお願いしたが、上司の目に触れる危険性を感じた調査対象者は、実際よりも高い評価を下したかもしれない。

第 2 に、質問項目の作成に改善の余地がある。ダブル・バーレル質問であったり²、調査者が用意した選択肢が現状にそぐわないものであったり³、設問のワーディングや選択肢の設定に問題があった。質問の意図を明確にする、文章を簡潔な表現にする、現状を踏まえた選択肢を作るなど質問項目作成にはより一層の検討が必要であった。

b. 分析方法の限界：分析方法の限界としては、①『子ども虐待対応の手引き』使用頻度に影響を与える要因が十分に予測・説明しきれなかったことと②トートロジー(同語反復)による循環が挙げられる。

第 1 に、重回帰分析の結果、児童福祉

² 問 34 「4. IT 機器は使用していないが今後は使用したい」、「5. IT 機器は使用していないし今後も使用したくない」。

³ 属性 2) 係り。選択肢として 1. 養護関係、2. 障害関係、3. 非行関係、4. 育成関係、5. 虐待関係、6. その他、を用意した。しかし相談内容別で対応している児童相談所は少数であり、ほとんどが地区担当制を採用し、一人のワーカーが複数種の相談援助業務を行っていたため、複数回

司の専門性・熟練性と、『子ども虐待対応の手引き』内容の有用性判断は、『子ども虐待対応の手引き』の使用頻度に有意な影響を与えていることが明らかになった。しかし、その説明力は 4.8%と非常に小さい。この結果も一つの事実として示唆に富んでいると思われるが、より説明力のある変数を使ったモデルが再構築されることを今後の研究に期待する。

第 2 に、『子ども虐待対応の手引き』の使用評価の重回帰分析を行う際に、独立変数として内容の有用性 3 因子を投入したことが挙げられる。本調査では、『子ども虐待対応の手引き』の内容を細分化し、実践に役に立ったかどうかを尋ねる質問項目を作成した。この 3 因子は、その質問項目を因子分析して得られたものである。つまり、独立変数が項目別の有用性、従属変数が『子ども虐待対応の手引き』全体の評価、つまり双方とも評価に関する変数であり、トートロジーとなっている。項目別評価と全体的評価という、概念の大きさに違いはあるものの、どちらも評価に関する変数であるため、説明力が大きいのは自然な結果であるかもしれない。しかしながら、変数の中でもアドボカシーに関する項目が最も大きい影響力を持っていることが明らかになり、限界はあるものの興味深い結果が導き出されたと思う。

<参考文献>

福祉士養成講座編集委員会 『社会福祉原論』中央法規 2000

Howard, M. O. and Jenson, J. M. (1999). "Barriers to Development, Utilization, and Evaluation of Social Work Practice Guidelines: Toward an Action Plan for Social Work." *Research on*

Social Work Practice, Vol. 9, No. 3, May. 367-364

Kirk, S.A.(1999). "Good Intentions Are Not Enough: Practice Guidelines for Social Work." *Research on Social Work Practice*. Vol. 9 No. 3, May, 302-310.

才村 純、高橋重宏、庄司順一、柏女靈峰、小山修、斎藤進、加藤博仁 「児童相談所職員の現任研修等のあり方に関する研究」 『日本子ども家庭総合研究所紀要第 37 集』日本子ども家庭総合研究所 2001

SateersHITE, R., & Schoech, D. (1995). "Multimedia Training For Child Protective Service Workers: Initial Test Results." Accessed: 09/09/2002. http://www2.uta.edu/cusssn/keisha/art_hus.html Copyright, 1995 by The Haworth Press, Binghamton, NY, *Computers in Human Services. Vol. 12 (1/2) 81-97.*

芝野松次郎 『社会福祉実践モデル開発の理論と実際』有斐閣 2002

2. プロジェクト 2 : エキスパート面接調査

研究目的：厚生省（現厚生労働省）は、児童相談所が子どもの虐待ケースに対して専門的な対応を行うために、これまでさまざまな取り組みを進めてきた。その取り組みの一つとして、平成 11 年に『子ども虐待対応の手引き』（以下、『手引き』）を作成している。これは厚生省が平成 10 年に行った「児童虐待に対する児童相談所の取り組みの実態に関する調査」の結果、児童相談所における虐待の対応が都道府県間で格差が大きいこと、対応において適切さを欠くと思われるものが含まれている等の問

答が 71.8%に達している。

題が明らかになったことをきっかけとして作成されたものである。この『手引き』は、子ども虐待ケースに対する「適切な対応に向けた具体的かつ詳細なガイドライン」であり、児童相談所の専門職の間でばらつきのある対応を統一し、一定の水準を保つのに有効であると考えられる。平成 12 年には、「社会福祉法」や「児童虐待の防止等に関する法律」の内容、リスクアセスメントなどの学術的成果を反映させるため、『手引き』は大幅に改定されている。今後は、さらに現場で使いやすく、専門的な対応を行うための指針として充実した手引きへと改定していくことが求められている（日本子ども家庭総合研究所編, 2001）。

子ども虐待ケースの援助においては、一時保護や施設入所措置の要否などいくつかの重要な意思決定があるが、本研究の目的は、そのような熟練した児童相談所の専門家（以下、エキスパート）が行う特徴的な意思決定ルールと、意思決定から見えてくるエキスパートの特徴を明らかにすることである。エキスパートは、意思決定をする際、長年の経験から生まれたルールに従って意思決定していると考えられており（Schuerman, 1995）、その意思決定のルールを明らかにすることで、『手引き』などの既存の実践マニュアルや教材に、エキスパートの意思決定のルールを積極的に取り入れていくことができると思われる。

文献研究：援助における意思決定は、必要な情報を集めて十分に検討を加え、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ことであり（シュタイン・ザプニッキ, 1988）、ケースを援助するプロセスは、意思決定の集まりと考えることができる。中でも、子ども虐待ケース援助における意思決定は、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離されたり、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、子どもに最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。

しかし、子ども虐待ケース援助における意思決定は、複雑で困難なものである。援助対象者である子どもや保護者（親を含む）が主体的に援助を受け入れない場合が多いため、入手可能な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。また、情報が十分にあったとしても、子ども虐待のリスク要因は多種多様で複雑なものであるため、適切な意思決定するには高い専門性を必要とする。

このような子ども虐待援助における意思決定に関する研究としては、Stein & Rzepnicki の研究がある。彼らは、意思決定の考え方を中心にすえ、児童福祉のインターンシップとプランニング場面において具体的な実践方法を示したハンドブックを出版している（Stein & Rzepnicki, 1983）。また、翌年には、具体的な実践方法の背景にある意思決定の理論や考え方を示したモデルを示している（Stein & Rzepnicki, 1984）。

エキスパートが行う意思決定に関する研究も行われている。Berlin と Marsh（1993）は意思決定に影響を及ぼす人の認知特性に注目した研究を行っており、熟練した臨床家の認知構造は、新しい事実が入ってくると柔軟に変わっていくがコアはしっかりしたものであると述べている。実証的な研究として、Rossi らは、児童福祉領域で平均 20 年以上経験を持つエキスパ

ートと1年以上の経験を持っているワーカーの意思決定について分析して子どもを保護する意思決定に影響を与える要因を明らかにし、エキスパートは経験の浅いワーカーよりもパターン化された意思決定をしていると結論付けている (Rossi, Scherman, & Budde, 1999; Schuerman, Rossi, & Budde 1999)。Hudson (1999) はソーシャルワーカーの経験に注目し、経験豊富なソーシャルワーカーと大学でソーシャルワークを勉強している初心者の意思決定を比較している。その結果、経験のあるワーカーはリスクファクターの重みを理解し実践に適用したり、理論を実践に利用する能力を持っていると指摘している。このように経験豊富なエキスパートの意思決定の構造については、様々な側面から研究が進められている。

また、Mullen、Schuerman、Stagner & Johnson らは、子ども虐待ケース援助における意思決定をサポートするため、子ども虐待分野でのエキスパートシステムの開発を試みている。彼らは、子ども虐待の分野における熟練した専門職、いわゆるエキスパートが、援助過程において、長年の経験や勘から導き出されたルールに従って意思決定していると考えた。そして、そのエキスパート個人の中にある普遍的でユニークなルールを明らかにし、モデル化することによって、意思決定の一貫性と信頼性を増し、提供するサービスの効果を高めようとしているのである (Mullen & Schuerman, 1995; Schuerman, 1995; Stagner & Johnson, 1994)。

日本において意思決定の研究は芝野 (1990) が取り組んでいるが、極めて少ない。意思決定をする際に役立つリスクアセスメントに関する研究は進められており、加藤 (2001) は、子どもの一時保護要否

に役立つリスクアセスメント指標を作成し、評価を試みている。また、加藤のアセスメント指標をもとに作成された「一時保護決定に向けてのアセスメントシート」が、平成12年の改定の際、『子ども虐待対応の手引き』に追加され、現場でも高い評価を受けている (芝野, 2002)。そのアセスメントシートの有効性の評価や一時保護要否以外のアセスメント指標の作成については、今後の課題である。

日本において、『手引き』などの既存の実践マニュアルはまだ確立されたものではないため、エキスパートの経験や勘を積極的に取り入れていく必要がある。経験や勘といったものは言語化することは難しいが、経験や勘をエキスパート個人の中の普遍的なルールとして表すことで、それを既存の実践マニュアルや教材に取り入れていくことが可能となる。既存の実践マニュアルや教材の充実は、それを使用するワーカーの専門性向上に幅広く貢献すると思われる。

研究方法：調査手続きは、準備段階、データ収集、データ分析の3つの段階に分けることができる (資料 C-1 参照)。

1) 準備段階：準備段階では、意思決定場面の特定とエキスパートの選定を行った。

①意思決定場面の特定：子ども虐待ケースの援助における重要な意思決定場面を11特定した。11の意思決定場面とは、a. 通告・受理、b. 虐待の認定、c. 一時保護、d. 立入調査、e. 判定・処遇方針の決定、f. 28条申立、g. 子どもと保護者の面会・外出・外泊、h. 強制引取、i. 家庭復帰、j. ケースカンファレンス、k. 終結である。

②エキスパートの選定：児童相談所の専門職の経験を持つエキスパート8名を選定した。選定にあたり、a. 上司や現場経験者からエキスパートとみなされおり、b. こ

れまで多くの虐待ケースを担当し経験年数も豊富であることを考慮した。また、調査を行う上で、c. 普段行っている仕事を概念化し人に伝えることができる、d. 自分たちの実践を明らかにしたいと考えている、e. 定期的に調査を行える、f. 詳細なインタビューに耐えられる人であることを考慮した。

③インタビューマニュアルの作成とロールプレー：インタビューの方法と流れを解説したインタビューマニュアルを作成した。インタビュアーは、実際のインタビューを想定し、ロールプレーを行った。

2) データ収集：Stagner & Johnson (1994) のエキスパートシステム開発の際に用いるインタビュー手続きを参考に、半構造的インタビューを行った。このインタビュー方法は、エキスパートが意思決定をする際にどのような情報を集めて判断しているかに注目してインタビューを行い、インタビュー内容を持ち帰ってエキスパートの意思決定を IF-THEN ルール (IF=情報、THEN=判断) に直し、不確かな点は次のインタビューで確認するという方法である。

Stagner らの研究と本研究のインタビュー方法は多少異なっている (資料 C-2 参照)。Stagner らの研究では、通常は、「一時保護を判断する要因は何か」というような抽象的な聞き方をし、エキスパートが説明できない場合に限ってケース事例を用いて聞いている。ところが、本研究では、エキスパートの得意な場面を中心にケース事例を聞く方法をとっている。それは、Stagner らの研究が意思決定に関わるすべての要因を特定することを目的としているのに対し、本研究はエキスパートに特徴的な意思決定ルールを明らかにするのであって、意思決定に関わるすべての要因を特定することを目的としないという違いが

あるからである。さらに、インタビュー前の準備段階においてロールプレーを行った際、エキスパートに抽象的な聞き方をするよりも具体的な事例を用いた方が、また、インタビュアーから場面を指定するよりもエキスパートの得意な場面を中心にインタビューをした方が、よりエキスパートは話しやすく、ユニークなルールが導き出せることが明らかになったからである。

昨年報告したインタビュー方法から変更した点があるので触れておく。まず、インタビューのデータを記録する記録表について、昨年の「インタビュー記録表」は、a. 得た情報、b. 判断、c. 行動・結果の3段階に分けていたが、よりわかりやすくするために、a. 得た情報、b. 判断に使った情報、c. 判断、d. 行動、e. 結果の5段階に分けることにした。(資料 C-3 参照) また、昨年はインタビュー中に「インタビュー記録表」を書き込み、その記録表を持ち帰って「IF-THEN ルール表」を作成することとしていたが、実際のインタビューではインタビュー中に記録表を作成することが困難であったため、インタビュー中はメモを取り、持ち帰って5段階の「インタビュー記録表」を作成することにした。

3) データ分析：

①意思決定場面別 IF-THEN ルールの分析：既存の子ども虐待の実践マニュアルや教材を作る際に、『手引き』に書かれている内容に加え、エキスパートの意思決定のルールをとり入れるため、『手引き』の内容と IF-THEN ルールのつきあわせを行い、『手引き』に記載されていないルール、『手引き』の内容とは異なるルールをエキスパートの特徴的なルールとして抽出した (資料 C-4 参照)。

②エキスパートの特徴別 IF-THEN ルールのグループ化：理解しやすくするために、

IF-THEN ルールを似たようなエキスパートの特徴ごとにグループ化し、整理した。

研究結果：

1) エキスパートの属性：エキスパート8名の属性は以下のとおりである（資料C-5 参照）。エキスパートの平均年齢は51.5歳、児童相談所における通算勤続年数の平均は16.4年であった。6名は、現在、児童相談所で働いており、2名はその他の福祉機関・施設で働いていた。虐待ケース担当の経験については、虐待ケースを担当するようになってからの年数は平均12.6年、これまで児童相談所で担当した虐待ケース数は平均265ケースであった。また、6名は児童相談所にて他の職員のスーパーバイズを役職として担当していた。児童福祉司の資格要件については、2号（大学にて心理学・教育学・社会学等を修めた者）が7名、2号に加え3号の2（社会福祉士）にもあてはまる人が1名であった。また、6名が社会福祉専門職として採用されていた。大学での主たる専門領域は、福祉が3名、社会学3名、心理2名であった。

2) 面接回数・時間数：面接回数は一人のエキスパートにつき2～7回、面接時間は1回1時間半～2時間半である。

3) 分析結果・考察～①意思決定場面別IF-THEN ルールの分析～：意思決定場面ごとに、『手引き』の内容IF-THEN ルールを比較し、『手引き』に記載されていないルール、『手引き』の内容とは異なるルールを抽出した結果、エキスパートに特徴的なルールとして146のルールが見いだされた。146のルールの内訳は以下の通りである。

意思決定場面	ルールの数
1. 通告・受理	15
2. 虐待の認定	11
3. 一時保護	17
4. 立入調査	5
5. 判定・処遇方針の決定	32
6. 28条申立	13
7. 子どもと保護者の面会・外出・外泊	27
8. 強制引取	3
9. 家庭復帰	11
10. ケースカンファレンス	8
11. 終結	4
合計	146

これらのIF-THEN ルールには個人情報が含まれているため、その内容は提示できないが、以下、意思決定場面別にIF-THEN ルールの特徴を分析・考察する。

a. 場面1 通告・受理

a-1. 通告者から情報収集するための判断：この段階において、通告者から“何を聴くか”その情報の内容については、エキスパートも『手引き』と同様であったが、情報収集をどのようにするか、その方法についての判断、あるいは聴くスキルや情報収集のための行動に際立ったものがあつた。とくに後者は、この調査研究の目的における意思決定とは意を別にするが、『手引き』には、具体的方法が記載されていない点で、エキスパートらの技術は大変参考になる。

a-1-①一般市民：まず、一般市民から通告を受け情報収集する過程において、エキスパートらに際立ったことは、通告する一般市民の心理的側面に対する配慮と対応である。また、とくに一般市民からの通告内容はバイアスがかかっている情報（誇大、一部突出、単純化、歪曲化、極端化、好奇心からのもの、防衛的なもの、推測によるもの等）が多いことを認識しており、それが当然とエキスパートらは捉えているため、

事実確認に努める。一般市民には、通告することへのためらいや、通告後何が起こるのかへの不安を感じる人も多く、通告する虐待の疑いのある人と利害関係のある人の中には、悪意をもって通告してくる人もある。そこで、エキスパートらは、通告者に安心感を与え、信頼を形成するために、情報提供への期待から、虐待の判断を求めているのではなく、“心配”“危険”と感じる事を知らせてくれることを求めている、児童相談所はそれを大切にでききちんと対応させてもらう、秘密は守る等、通告者に伝え、通告者の話に疑いを示したりせずに、話しをすべて受けとめ、思いのたけしゃべってもらうのである。その上で、一つ留意していることは、“同調はしない”ことである。どういうことがあったのか、何をもって虐待と思ったかの内容をたずね、主観的見方でどう思うのか、その人の感情も含めて聴く。信頼形成ができた先には、情報提供・見守り等の社会資源として、通告者が児童相談所と関わりをもってくれることを念頭に置き、連絡のやり取りや、その人が協力できる事を話し合うことも行っている。

通告者からできる限り情報提供してもらおうとともに、エキスパートは、その通告内容の信憑性を確認するための判断を行う。児童委員や主任児童委員等、地域の人・機関の意見を聞いて、通告と一致するかどうかをみるといった、複数からの情報を得て照合する方法をとったり、通告者を訪問し、通告者自身を知るとともに、現場の状況を観察する方法を用いたりしている。とくに、後者は、情報を持っている人・機関がごく限られた場合に使われる。現場の状況（たとえば、泣き声がどんなふうにごく近くから聞こえるか等）や近隣・地域の状況等も自分自身の眼で確認することを重視しており、さらに、エキスパートは、通告者のところ

に出向き、きちっと対応することで、通告者が協力的になってくれる（虐待者支援の社会資源となる）ことも期待している。

a-1-②子ども本人：当事者からの訴えについてのデータは一つであった。子どものつく「嘘」について、『手引き』でも、子どもの問題行動が虐待を引き起こす、あるいは、虐待により子どもに問題行動が生じる点が指摘され、一時保護要否判断の一項目になっているが、エキスパートは、明らかな「嘘」は虐待児特有のものであり、SOSサインであると捉え、“既に虐待を受けている”確率が非常に高く、「即調査を行う」判断をしている。

a-1-③親族：一般の通告者と同様、その心理的側面への対応と事実確認の必要性を、エキスパートは認識している。虐待の渦中にいる親族に対しては、とくに感情に左右されない、冷静な事実に近い情報収集を心がけ、事象を時系列的に確認し、同時に矛盾がないかも押さえながら聴き出す。『手引き』の「通告受付票」にある「情報源」のところの目撃と推測との区別について、[いつ]という時間的項目も加え、「虐待内容」の[いつから]と分けて聴くことによって、より詳しい情報が得られ、矛盾も見つけられると考える。

a-1-④関係機関：関係機関が通告者の場合の情報収集では、前述した複数からの情報を得て照合する方法と、通告者を訪問し状況を観察する方法双方どちらもとりやすい点がある。とくに、ケースが緊急を要すると判断される場合、虐待認定に結びつく情報・資料を迅速に整え、介入に備える必要があるが、「正攻法ではやってられない」といった状況もしばしばである。エキスパートは、たとえば、児童相談所の「巡回相談」という名目で、通告した保育所へ出向き、保育士の行動観察からの情報収集

を行うとともに、子どもの様子を自分の眼で観るといような手段を講ずるといった、許容範囲内での柔軟な対応を心がけ、通告情報を最大限に活かす努力をする。

a-2. 子どもや保護者との接触のタイミングと方法における判断：児童相談所が、どのように虐待を受けていると思われる子ども本人や、虐待をしていると思われる保護者に会うか、面接をするかは、後の援助関係に大きく影響を与えるものであり、慎重を要する。『手引き』では、保護者へのアプローチについて、“保護者にとって違和感や抵抗の少ない方法”“保護者にとって何らかのメリットが得られる方法”を優先的に検討する、子どもからの事実確認（面接・観察）について、「関わりのタイミングや方法などを工夫していくことになる」、調査方法について、「多様な方法を複合的に用いる」とあるが、具体的な記載はなく、ファースト・コンタクトをどのように取るかについては言及されていない。

エキスパートに見られた特徴は、子どもや保護者とすでに関わりのある関係機関と保護者との関係性を活用しているところである。たとえば、虐待での重大な怪我の手術で子どもが入院している病院の医師が、自分自身も夫から暴力をふるわれていると母親から聞いたと連絡があった、あるいは、モニタリングを依頼していた学校から、子どもがひどい傷をして来ているという通報を受けたといった、重大な情報を得たその時点で即その関係機関を介して面談している。その事柄についてたずねることは不思議でない、その関係機関を介し、そこからの情報を得たタイミングを活かすことで、当事者らとの接触が成功しているのである。また、何回も電話や手紙をしているが保護者から連絡が10日してもない接近困難な保護者には、以前通報を受けたことのある

警察に保護者を呼び出してもらうというように、警察の効力を活用したりもしている。子どもや保護者に対して影響力の強い人や関係機関を見極め、さらにそれらのダイナミクスを援助に利用しているのである。しかしながら、このような判断ができる前提として、エキスパートが、関係機関との協働を図って役割分担やその方法を依頼、確認をしながら連携を取っていることがあるのである。

a-3. 活用する人・機関を選択する判断：関係機関の活用にエキスパートが長けているという特徴が前項でも出ていたが、介入や援助プロセスにおいて、エキスパートは、通告機関独自の特色や防衛メカニズムにも精通しており、機関の立場やスタンス、物事を動かす指示系統を知った上で、その機関がキーステーションになり得るかどうか、どのような支援をしてもらえるかどうかの判断ができる。その中には、ケースの状況および当事者と関係機関の関係性の変化や、児童相談所と関係機関の関係性により、キーとなる関係機関をスイッチさせる判断をする柔軟性ももっている。たとえば、長く当該家族と良い関係をもってかかわってきた機関でも、児童相談所のケースに対する依頼に躊躇したり、機関に担ってもらった物事がうまく運ばなかったりしたときには、その関係機関に一步引いてもらい、別の関係機関をキーステーションとして選択し、かかわってもらうこともする。概して、連携やネットワークが強調され、『手引き』においても、積極的にケースに関係するすべての機関を活用することが述べられている。しかしながら、この点で、エキスパートの中には、法律で定められている児童相談所の職務とその実施について、子どもの安全を最優先させるために、連携を阻害すると考えている者もある。これは、