

ケース③ ※複数回、複数職員について派遣し、内容が異なる場合のみ

1. 対象児童の把握（情報入手）の方法について 【いくつでも回答】

1. 電話や来所による相談 2. 関係機関等からの通告や送致
 3. 避難所の巡回等 4. 市町村の巡回等 5. 教育庁への訪問
 6. 学校への訪問 7. その他

2. 対象児童のニーズ把握について 【いくつでも回答】

1. 児童、保護者等への面接 2. 児童、保護者等からの電話等
 3. 他機関からの情報 4. その他

3. 社会資源の把握や活用について 【いくつでも回答】

1. 提供されたリスト等 2. 児童相談所職員に聞いて
 3. 自主的に開拓 4. その他

4. 従来システム（被災地で行われていた制度や手続きなど）との調整について
【1つだけ回答】

1. 必要 2. やや必要 3. あまり必要なし 4. 必要なし

5. 支援の方法について 【いくつでも回答】

1. 主として支援側職員で実施 2. 主として被災側職員で実施
 3. 共同で実施 4. その他

4. その他の児童福祉事業に関する業務について（上記2. 3. を除く※）

※「インケア児童」「新規ケース児童」以外の児童福祉事業に関する業務についてお答えください。

Q6. その他の児童福祉事業に関する業務について（複数回、複数職員について派遣し、内容が異なる場合は、主なケースを3つまで「ケース①～③」にご回答ください）

ケース①

1. 対象児童について 【1つだけ回答】

1. 在宅児童 2. 自主避難児童
 3. 疎開児童 4. その他

2. 支援の内容について 【いくつでも回答】

1. 相談対応 2. 託児や保育支援 3. 学習支援
 4. グループワーク 5. その他

3. 支援の方法について 【いくつでも回答】

1. 児童相談所スタッフとして 2. 特定の団体の保育士や保健師として
 3. ボランティアとして 4. 市町村のスタッフとして
 5. その他

ケース② ※複数回、複数職員について派遣し、内容が異なる場合のみ

1. 対象児童について 【1つだけ回答】

1. 在宅児童 2. 自主避難児童
 3. 疎開児童 4. その他

2. 支援の内容について 【いくつでも回答】

1. 相談対応 2. 託児や保育支援 3. 学習支援
 4. グループワーク 5. その他

3. 支援の方法について 【いくつでも回答】

1. 児童相談所スタッフとして 2. 特定の団体の保育士や保健師として
 3. ボランティアとして 4. 市町村のスタッフとして
 5. その他

ケース③ ※複数回、複数職員について派遣し、内容が異なる場合のみ

1. 対象児童について [1つだけ回答]

1. 在宅児童 2. 自主避難児童
 3. 疎開児童 4. その他

2. 支援の内容について [いくつでも回答]

1. 相談対応 2. 託児や保育支援 3. 学習支援
 4. グループワーク 5. その他

3. 支援の方法について [いくつでも回答]

1. 児童相談所スタッフとして 2. 特定の団体の保育士や保健師として
 3. ボランティアとして 4. 市町村のスタッフとして
 5. その他

5. その他の支援業務について（上記2. 3. 4. を除く※）

※「インケア児童」「新規ケース児童」「児童福祉事業」以外の支援業務についてお答えください。

Q7. その他の支援業務について（複数回、複数職員について派遣し、内容が異なる場合は、主なケースを3つまで「ケース①～③」にご回答ください）

ケース①

1. 支援の対象について 【いくつでも回答】

1. 関係機関 2. 地域住民 3. その他

2. 支援の内容について 【いくつでも回答】

1. 相談援助 2. 窓口対応 3. 連絡調整
 4. 介助、手伝いなど 5. ボランティア的人手として
 6. その他

3. 支援の方法について 【いくつでも回答】

1. 児童相談所スタッフとして 2. 有資格の保育士や保健師として
 3. ボランティアとして 4. その他

ケース② ※複数回、複数職員について派遣し、内容が異なる場合のみ

1. 支援の対象について 【いくつでも回答】

1. 関係機関 2. 地域住民 3. その他

2. 支援の内容について 【いくつでも回答】

1. 相談援助 2. 窓口対応 3. 連絡調整
 4. 介助、手伝いなど 5. ボランティア的人手として
 6. その他

3. 支援の方法について 【いくつでも回答】

1. 児童相談所スタッフとして 2. 有資格の保育士や保健師として
 3. ボランティアとして 4. その他

ケース③ ※複数回、複数職員について派遣し、内容が異なる場合のみ

1. 支援の対象について [いくつでも回答]

1. 関係機関

2. 地域住民

3. その他

2. 支援の内容について [いくつでも回答]

1. 相談援助

2. 窓口対応

3. 連絡調整

4. 介助、手伝いなど

5. ボランティア的人手として

6. その他

3. 支援の方法について [いくつでも回答]

1. 児童相談所スタッフとして

2. 有資格の保育士や保健師として

3. ボランティアとして

4. その他

6. 支援の内容と要請された内容の差異について

Q8. 支援の内容は要請された内容と合致していましたか。

①. インケア児童に関して [1つだけ回答]

1. 合致していた

2. まあ合致していた

3. あまり合致していなかった

4. まったく合致していなかった

②. 新規ケース児童に関して [1つだけ回答]

1. 合致していた

2. まあ合致していた

3. あまり合致していなかった

4. まったく合致していなかった

③. ①②以外の児童に関して [1つだけ回答]

1. 合致していた

2. まあ合致していた

3. あまり合致していなかった

4. まったく合致していなかった

④. ①②③以外の業務に関して [1つだけ回答]

1. 合致していた

2. まあ合致していた

3. あまり合致していなかった

4. まったく合致していなかった

Q9. どのような機能を期待されておりましたか [いくつでも回答]

1. 児童福祉に関する専門性

2. 一般的行政支援として

3. ボランティア的人手として

4. その他

7. 支援の成果について

Q10. 支援の成果について（成果については客観的には評価しにくいので、選択肢については児童相談所の判断で、また具体的な点については下記の自由記述欄でお願いします）

①. インケア児童に関して〔1つだけ回答〕

1. 成果があった 2. 少し成果があった
 3. 成果はあまりなかった 4. 成果がなかった

●支援の成果について、具体的にご回答ください。

②. 新規ケース児童に関して〔1つだけ回答〕

1. 成果があった 2. 少し成果があった
 3. 成果はあまりなかった 4. 成果がなかった

●支援の成果について、具体的にご回答ください。

③. ①②以外の児童に関して〔1つだけ回答〕

1. 成果があった 2. 少し成果があった
 3. 成果はあまりなかった 4. 成果がなかった

●支援の成果について、具体的にご回答ください。

④. ①②③以外の業務に関して〔1つだけ回答〕

1. 成果があった 2. 少し成果があった
 3. 成果はあまりなかった 4. 成果がなかった

●支援の成果について、具体的にご回答ください。

Q11. Q10の①～③において、あまり成果を得られなかった理由は何だと思われますか。
[いくつでも回答]

- 1. 派遣期間（例：短かった等）
- 2. 児童相談所職員関係（例：所にいない職員が多く情報共有が十分できなかった等）
- 3. 児童との関係（例：児童と接する機会が十分でなかった等）
- 4. 情報不足（例：土地勘がない、社会資源の情報不足等）
- 5. 職種の違い（例：被災直後は心理の業務が少なく、他の業務に従事していた等）
- 6. 業務内容の違い（例：与えられた仕事や職種は同じだが、業務の手順などが違った等）
- 7. 自分と被災児童相談所職員の仕事の仕方が違っていた等
- 8. その他

8. 支援業務の課題について

Q12. 支援業務の課題について（課題については客観的には評価しにくいので、選択肢については児童相談所の判断で、また具体的な点については下記の自由記述欄でお願いします）

①. インケア児童に関して [1つだけ回答]

- 1. 課題があった
- 2. やや課題があった
- 3. あまり課題はなかった
- 4. 課題はなかった

●支援業務の課題について、具体的にご回答ください。

②. 新規ケース児童に関して [1つだけ回答]

- 1. 課題があった
- 2. やや課題があった
- 3. あまり課題はなかった
- 4. 課題はなかった

●支援業務の課題について、具体的にご回答ください。

③. ①②以外の児童に関して [1つだけ回答]

1. 課題があった 2. やや課題があった
 3. あまり課題はなかった 4. 課題はなかった

●支援業務の課題について、具体的にご回答ください。

④. ①②③以外の業務に関して [1つだけ回答]

1. 課題があった 2. やや課題があった
 3. あまり課題はなかった 4. 課題はなかった

●支援業務の課題について、具体的にご回答ください。

9. 支援業務に必要な情報等の入手について

Q13. 派遣前から知らされているもしくは、あらかじめわかっていたら、さらに円滑に支援できたと思われることはありますか。 [1つだけ回答]

1. ある 2. ない

Q13で「1. ある」を選んだ方にお聞きします。

Q14. さらに円滑に支援できたと思われる内容を具体的にご回答ください。 [文字回答]

Q15. 被災側児童相談所からみて「不足していた」「最初に必要であった」と思われるものは、ありましたか。 [1つだけ回答]

1. ある 2. ない

Q15で「1. ある」を選んだ方にお聞きします。

Q16. 「不足していた」「最初に必要であった」と思われる内容を具体的にご回答ください。 [文字回答]

Q17. 派遣される者からみて「不足していた」「最初に必要であった」と思われるものは、ありましたか。〔1つだけ回答〕

1. ある 2. ない

Q17で「1. ある」を選んだ方にお聞きします。

Q18. 「不足していた」「最初に必要であった」と思われる内容を具体的にご回答ください。〔文字回答〕

10. 支援の決定について

Q19. 支援の決定方法について 〔1つだけ回答〕

1. 厚生労働省から要請があつて決定
 2. 自治体が自主的に決定（厚生労働省の要請とは無関係）
 3. 他の自治体との関係で決定（関西連合など）

Q19で「2. 自治体が自主的に決定」「3. 他の自治体との関係で決定」を選んだ方にお聞きします。

Q20. 厚生労働省からの支援要請以外の理由で、支援を決定した理由 〔1つだけ回答〕

1. 被災地から要請があつた（近隣自治体など）
 2. 被災前から被災地と防災協定や相互協定などを結んでいた
 3. 自発的に決定した（被災地の要請とは無関係）

Q21. あらかじめ決まっていれば、派遣が円滑にできたと思われることは何ですか。具体的にご回答ください。〔文字回答〕

- （例）●関西連合と政令市の扱い
●派遣の順序（一次は近隣県、二次は道・ブロック、三次はその他の地域など）
●派遣の職種と時期（一次は医師、保健師、二次は、〇〇・・・など）

以上で質問は終了です。ご協力いただき誠にありがとうございました。

このファイルを「保存」していただき、返信宛メールアドレスに添付の上、ご返送をお願いいたします。

厚生労働科学研究 「災害時における児童福祉職員の 派遣システム及び児相福祉活動に関する研究」

～東日本大震災への取り組みを踏まえた児童相談所職員の活動についての研究～

C. 避難先側用調査

2012年3月

特別研究 主任研究者 才村 純

お忙しいところ大変お手数ですが、**2012年3月10日(土)**までにご返送をお願いいたします。

貴児童相談所について 【文字回答】

①自治体名	
②児童相談所名	
③ご記入担当者氏名	

◎本アンケート調査について

本調査に関する該当事例は、ありますか。【1つだけ回答】

- 1. 該当事例がある → 以下のアンケートにご協力をお願いいたします
- 2. 該当事例はない → 以上でアンケートは終了です。保存した上、メールにてご返信ください。

※避難児童とは、被災地の児童相談所がそれまでに関わったか否かを問わず、被災地域から避難してきた児童をさします。

Q1. 管轄内における避難児童の有無 【1つだけ回答】

- 1. 避難児童あり
- 2. 避難児童なし → アンケートは終了です。ありがとうございました。
- 3. 不明 → Q5へ

Q1で「1. 避難児童あり」を選んだ方にお聞きします。

Q2. 避難児童への関与の有無 【1つだけ回答】

- 1. 関与あり
- 2. 関与なし

Q2で「1. 関与あり」を選んだ方にお聞きします。

Q3. 関与の端緒について [いくつでも回答]

- 1. 保護者（または児童）が直接電話や来所（地域の関係機関の紹介なし、または不明）
- 2. 保護者（または児童）が直接電話や来所（地域の関係機関の紹介あり）
- 3. 被災地の児童相談所からの情報提供
- 4. 地域の関係機関からの情報提供
- 5. その他

Q2で「1. 関与あり」を選んだ方にお聞きします。

Q4. 関与の内容について [いくつでも回答]

- 1. 電話・巡回相談（複数回、継続）
- 2. 電話・巡回相談（単発、一時的）
- 3. 面接指導（助言指導、継続指導、他機関斡旋）
- 4. 児童福祉司指導
- 5. その他

Q1で「1. 避難児童あり」かつQ2で「2. 関与なし」を選んだ方にお聞きします。

Q5. 避難児童はあるが関与がない場合の理由 [いくつでも回答]

- 1. 相談ニーズがない
- 2. 広報が不十分
- 3. その他

Q1で「3. 不明」を選んだ方にお聞きします。

Q6. 避難児童の有無が不明の場合、今後の予定について [いくつでも回答]

- 1. 広報の強化
- 2. 避難児童の情報収集
- 3. 特に予定なし
- 4. その他

以上で質問は終了です。ご協力いただき誠にありがとうございました。

このファイルを「保存」していただき、返信宛メールアドレスに添付の上、ご返送をお願いいたします。

災害時における児童福祉職員の派遣システム及び児相福祉活動に関する研究
～災害時における児童福祉職員の派遣システム及び児相福祉活動の実態に
関する調査研究（2）（ヒアリング調査）～

分担研究者 小野セレストア摩耶（滋慶医療科学大学院大学医療管理学研究科専任講師）

研究概要

本分担研究は、災害時における児童福祉職員の派遣システム及び児童相談所活動について、アンケート調査（分担研究者：前橋信和教授（関西学院大学人間福祉学部））で把握しにくいより具体的な事項を明らかにするために、被災地側児童相談所 9 か所（分室含む）、支援者派遣側児童相談 7 か所を抽出しヒアリング調査を行ったものである。その結果、平時からの備えの重要性や、初期の段階（発災直後の緊急段階）、中期の段階（復旧・復興に向けた活動段階）に必要な支援や有効な支援が明らかになった。また同時に長期的視点での支援の必要性（職員の増員、職員のスキル向上等）も明らかになった。今回の調査結果は、後述の東日本大震災の経験を踏まえたガイドライン案の提示（分担研究者：伊藤嘉余子准教授（埼玉大学教育学部））にも活用されるものである。

A. 研究目的

災害時における児童福祉職員の派遣システム及び児童相談所活動について、アンケート調査（分担研究者：前橋信和教授（関西学院大学人間福祉学部））では把握しにくい具体的な事項を明らかにするために被災地児童相談所および支援者派遣児童相談所にヒアリング調査を実施した。

インタビュアーが、ヒアリング調査をスムーズに実施するために必要な情報と手続きを盛り込んだガイドを作成した。ガイドには、「準備物チェックリスト」、「インタビュー実施における留意点」、「フェイスシート（インタビュー用）」、「インタビュー協力承諾書」、「インタビュー項目【被災地側】」「インタビュー項目【支援者派遣側】」を盛り込んだ。

B. 研究方法

（1）ヒアリング項目の決定

文献研究およびアンケート調査項目から、ヒアリング調査項目案を作成し、主任研究者および分担研究者で検討の上、調査項目を決定した。

（2）ヒアリング（インタビュー）ガイドの作成

（3）ヒアリング項目

ヒアリング項目の概要は以下である。

《被災地側児童相談所》

1. 被災当日の動きについて
 - (1)被災当日の相談業務の状況
 - (2)被災当日の来所者への対応
 - 受け入れた場合
 - 受け入れなかった場合とその理由
 - (3)①被災当日の職員の動きについて
 - ①組織としての指示に基づいて行動したか

- ① 1 その指示が出たのは何分後か
- ② 2 指示が出るまでの行動について
- (3)②職員各自が判断した場合どのように対応したか

- ② - 1 何に従って対応したか
- ② - 2 および 3 災害時マニュアルの存在有無と役に立ったか否か
- ② - 4 災害マニュアルが役に立たなかった場合の具体的な想定外の事柄
- (4)被災当日の所内指示命令系統の混乱有無
混乱した場合の理由
- (5)被災当日の本庁との指示命令系統の混乱有無
混乱した場合の理由
- (6)被災後に最優先に行ったこととかかった時間

2. 初期の段階（発災直後の緊急段階）で必要と感じた支援について

- (1)発災直後の緊急段階がいつごろまでであったか
- (2)どこに（誰に）どういったいきさつでどのような支援を要請したか
- (3)支援を受けなかった、あるいは支援を受けられなかった場合の理由

3. 中期の段階（復旧・復興に向けた活動段階）で必要と感じた支援について

- (1)いつごろから復旧・復興に向けた活動段階に入ったか
- (2)どこに（誰に）どういったいきさつでどのような支援を要請したか
- (3)支援を受けなかった、あるいは支援を受けられなかった場合の理由

4. 通常期の段階（通常業務を行っている段階）について

- (1)通常期の段階に入っているか否か
- (2)いつから通常期の段階に入ったのか
- (3)通常期でないと判断する場合の理由

5. 支援があったことによる成果について

- (1) 初期の段階（発災直後の緊急段階）
 - ①支援があつて助かったこと
 - ②具体的な有効であった支援内容
- (2) 中期の段階（復旧・復興に向けた活動段階）
 - ①支援があつて助かったこと
 - ②具体的な有効であった支援内容

6. 支援によって発生した問題・課題について

- (1) 初期の段階（発災直後の緊急段階）
 - ①支援によって生じた具体的問題
 - ②具体的に今後取り組むべき課題

(2) 中期の段階（復旧・復興に向けた活動段階）

- ①支援によって生じた具体的問題
- ②具体的に今後取り組むべき課題

7. 被災側として今後必要と思う支援体制について

8. ガイドラインに最低限盛り込むべき内容について（概ね3つ程度）

《支援者派遣側児童相談所》

1. 派遣側としてどのような支援を行ったか（時期・期間、誰が、どこで、内容）

- (1) 初期の段階（発災直後の緊急段階）
- (2) 中期の段階（復旧・復興に向けた活動段階）
- (3) 通常期の段階（通常業務を行っている段階）

2. 支援上の課題（時期・期間、誰が・誰にとって、どこで、内容）

- (1) 初期の段階（発災直後の緊急段階）
- (2) 中期の段階（復旧・復興に向けた活動段階）
- (3) 通常期の段階（通常業務を行っている段階）

3. 総合的に考えて派遣側として今後必要と思う支援体制について

4. ガイドラインに最低限盛り込むべき内容について（概ね3つ程度）

(4) ヒアリング調査の対象選定と調査実施期間

主任研究者を中心に、調査対象となる被災地側と支援者派遣側児童相談所を抽出するとともに、インタビュアーの選定、および調査対象児童相談所への調査協力依頼を行った。

インタビュアーは、先に示したガイドに沿って、構造化インタビューを実施した。実施期間は、2011年3月23日～27日である。また各調査実施時間は、1～2時間である。調査実施日程および調査対象児童相談所は以下の表の通りである。

調査日	分類	調査先
3月23日	支援者派遣	F 県中央児童相談所
3月27日	被災地	B 県 K 児童相談所
3月27日	被災地	B 県中央児童相談所
3月27日	被災地	仙台児童相談所
3月27日	支援者派遣	G 県 O 市児童相談所
3月28日	被災地	B 県 K 児童相談所支所
3月28日	被災地	B 県 L 児童相談所
3月29日	支援者派遣	D 県中央児童相談所
3月29日	被災地	C 県 N 児童相談所
3月29日	支援者派遣	J 県 Q 市児童相談所
3月29日	被災地	A 県児童相談所
3月30日	被災地	C 県 N 児童相談所分室
3月30日	支援者派遣	I 県中央児童相談所
3月30日	被災地	C 県中央児童相談所
3月30日	支援者派遣	E 県中央児童相談所
3月30日	支援者派遣	H 県 P 市児童相談所

また、ヒアリング項目とは別に、フェイスシートとして、ヒアリング協力者（インタビューイー）の性別や年齢、職種、経験年数などの基本属性についても情報収集した。

(5) 分析の方法

分析の手順は以下のとおりである。分析には Microsoft Excel 2010 を使用した。

1) インタビュアーがヒアリング実施後、録音データおよび記録用紙等を基に、サマリーを作成する。

2) すべてのインタビューデータのサマリーを児童相談所別に一つのファイルに入力する。

3) 児童相談所名に ID 番号を付けた上で、ヒアリング質問項目ごとに要約を行う。

4) 要約した内容から重要な要素を抽出する。

なお、データは「被災地側児童相談所」、「支援者派遣側児童相談所」別に入力した。

(6) 倫理面の配慮

ヒアリング調査において倫理面で配慮したことは、以下である。

1) 個人情報保護：個人が特定されるような情報は公開しないこと

2) 収集したデータの使用用途：学術研究以外に使用しないこと

3) 録音および記録：録音とメモによる記録の許可を得ること

4) 収集したデータの取り扱い：分析後は速やかに破棄すること

5) ヒアリング協力者（インタビューイー）への心理的負担への配慮：心理的に負担であることや話したくないことについて無理に話す必要性がないこと

以上の5点を記した承諾書を準備し、ヒアリング協力者（インタビューイー）全員から署名また押印をもらうことで許可を得た。

C. 研究結果

ガイドラインに盛り込むべき内容を中心に記載することとする。

(1) 被災地側児童相談所

1) 発災直後の状況

【既存の災害対応マニュアルが役に立たなかった場合の事例】

多くが想定外の大災害であったと回答している。また通信手段の断絶やライフラインの停止により、災害マニュアル通りに動くことが難しかった現状が明らかとなった。

したがって、災害マニュアルに記載する災害の想定範囲を拡大すること、災害マニュアルが使用できない場合の指示命令系統を明確化しておくこと等が求められる。

児童相談所名	1-(3)②-4 既存の災害マニュアルが 役立たなかった場合 ＜想定外だったこと＞
B 県 L 児童相談所	県の機関としての災害マニュアルと、子ども関連のマニュアルの2種類があった。マニュアルには「被災児童対策本部」が立ち上がる予定であったが、結局立ち上がらなかった。
B 県 K 児童相談所	大津波により児童相談所が合同庁舎ごと4日間孤立したこと。津波による浸水後まもなく自家発電も止まり、通信手段（電話・ファックス・無線）を欠いてしまったこと。公用車も水没。合同庁舎が地域住民の避難所になり、その合同庁舎も浸水で4日間孤立し、職員が避難所の運営に当らざるを得なかったこと。
B 県 K 児童相談所支所	避難所を巡回したが、発災直後は児相としての活動どころではなく、救命活動や一時的欲求の充足に向けた活動に忙殺されたが、ライフラインが停止していたため、支所の指揮命令を受けることができなかった。
B 県 M 市 児童相談所	マニュアルは役に立ったが、一部、マニュアルでは職員は3号配置で、全員児相に残り泊まるようになっていたが、各家庭の被害状況もあって、当日は主査以上のみを泊ませた。マニュアルを基本に被災状況に見合った柔軟な判断対応が必要である。
C 県 中央 児童相談所	地震の揺れの程度がひどすぎた。建物内にいられない状態で避難したが、マニュアルによる避難経路も通れない状態だった。通常のマニュアルは役に立たなかった。

【所内の指示命令系統は保たれた場合が多かったようであるが、本庁との指示命令系統には大きな混乱があった】

背景として通信手段の断絶、大きな被害があったことで身動きが取れない状況であったこと等があげられる。したがって、通信手段が断絶する可能性を視野に入れた連絡手段の確保（衛星電話や携帯メールやインターネット掲示板、Twitter、Facebook等の活用）、通信手段が途絶えた場合の指示命令系統の明確化などが求められる。

児童相談所名	1-(5)①所内の指示系統が混乱した理由
B 県 K 児童相談所	震災時の所としての指揮令系統、役割分担が定まっていなかったため、震災時に何を行えばよいか、誰に相談や報告をしてよいか分からず、合同庁舎単位の災害対策本部地方支部の活動に従った。
児童相談所名	1-(5)②本庁との指示系統が混乱した理由
B 県 L 児童相談所	通信手段がなかったため、情報も指示もなかった。そのため自前で情報収集するしかなかった。自分たちの置かれている状況が分からず、翌日に新聞が来て初めて被害のひどさが把握できた。
B 県 K 児童相談所	本庁との通信手段がなかった（ライフラインの停止、公用車の水没）。
B 県 K 児童相談所支所	本庁との通信手段がなかった。
B 県 中央 児童相談所	電話が不通であり本庁との通信手段がなかった。現場の判断による緊急対応が先決であり、本庁との指揮命令を待つゆとりはなかった。中央児童相談所は本庁と徒歩で10分の距離にあるので、所内の緊急対応に目処がついた段階で総括次長が徒歩で本庁に向いて被害状況の報告や当日対応の内容確認と今後の対応の確認を行った。M市内の建物やガラスの被害は大きく、本庁も大混乱状態で指示を出すゆとりはない状況であった。
B 県 M 市 児童相談所	電話が不通であり、本庁との通信手段がなかった。本庁は徒歩で行ける距離にはなく交通手段も断たれており、直後の指揮命令を受けることはできなかった。また、当日は現場の所長判断による緊急対応が先決であり、本庁との指揮命令を待つゆとりもなかった。緊急対応が落ち着いた時点で、本庁に出向き報告や情報収集、対応協議を行った。その後、県と市、県中央児相とも対応の役割分担を行った。
C 県 N 児童相談所	通信網が途絶えたため、県本庁の児童家庭課（本庁7階）が建物の危険性のため数日入室できず。県中央児童相談所に本庁機能が移動。連絡は震災の翌日、県中央児童相談所に移動していた児童家庭課職員に行った。

A 県児童相談所	電気・水道・電話が不通になった。 本庁との通信手段がなくなった。 本庁の指示が得られなかったので、私の判断で対応した。
----------	-------------------------------------------------------------------

2) 初期の段階（発災直後の緊急段階）に必要な支援

初期の段階（発災直後の緊急段階）とは、概ね1週間程度から2週間程度、長くても1ヵ月程度との回答となっている。支援要請した場合には、児童相談所の本来業務というよりも、人命救助、車・ガソリン確保、ライフライン確保、一時保護所児童のための食糧確保等が求められることが明らかとなった。したがって、発災時には安否確認等児童相談所の本来業務にできるだけ速やかに取り掛かることができるように、平時からのガソリンや食料の確保、連絡手段の確保等が重要となってくる。

一方で児童相談所の本来業務としての支援要請内容としては、「保育士派遣」や、「緊急保護枠の確保」などであることから、即時対応できる仕組みが必要である。

また、児童相談所としてではなく本庁の判断で支援要請が決定された場合もある。

児童相談所名	2-(1) 初期の段階とはいつごろまでか
B 県L 児童相談所	2週間後、3月24日ごろ。 子ども、職員の安否確認が終わった。 管内の市町村で孤児情報がない。ライフラインが回復して避難所から住民が自宅に帰り始めた。24日からB 県K 児童相談所に支援を出すことになった。管内の緊急対応は終わったと認識。
B 県K 児童相談所	3/11～3/14 合同庁舎から救助されるまで。
B 県中央児童相談所	緊急段階は1週間程度。 電気は3日後復旧、水道は1週間後に復旧（ガスの復旧には1ヵ月かかった）。

	相談はほとんどなく、引き取り相談もなかったが、一時保護所の食事を委託している業者が機能マヒしてしまい、店舗はほとんど閉まっているなかで一時保護児童の食糧確保が緊急の課題であった。 職員は当初は38人中25人程度は出勤可能であり、職員の食事確保も協力して行った。
B 県M 市児童相談所	緊急段階は1週間程度。 電気は3日後に復旧（復旧するまで自家発電機を節約して使用した）。 水道は1週間後に復旧（復旧するまで貯水タンクの水を使用）ガスの復旧には1ヵ月かかった。 電話が通じないこともあり相談はほとんどなかった。 市街地も信号が止まりガラス等の破損が激しく、道路等の片づけに1週間程度要した。 当初は車は役に立たず、徒歩で子どもや保護者の安否確認に追われた1週間程度が緊急段階であった。
C 県N 児童相談所	3月28日（一時保護所の児童が避難先から帰所した日） 3月29日（避難所調査開始日） 3月30日（外来相談を再開した日） 4月11日（外部支援者による避難所調査開始日） 上記のどれかの時点までなのではないのかと考える。
C 県N 児童相談所分室	県外専門機関からの支援を受け入れるまでの1ヵ月間程度と考える。それまでの間は、ライフラインやインフラが不十分で、原発事故の推移を見ながらの生活でもあり、生活自体が成り立ちにくい状況であった（ただし、1ヵ月間で通常の生活に戻れたわけではない）。
C 県中央児童相談所	事務所の建物、設備、人的な被害がなかったため、水道が復旧した3月18日までが緊急段階だったと思われる。その間は、水道、電気、交通等のライフラインや社会インフラが途絶していたため。
A 県児童相談所	時間でいうと、避難していた職員が戻ってきた13日の夕方まで1つ区切れる。13日の夕方までに、電話を除くライフラインが復旧したため。ある程度落ち着いて「次どうしていこうか」と考えていくことができた。 それが第一段階。 16日になって、衛星携帯で県庁と連絡が取れた。そこで県庁にこちらの情報を伝え、本庁の指示・情報等も入った。

	それが第二段階（第二段階に入るまでは、携帯が一部復旧しただけ）。
--	----------------------------------

2- (2) どこにどういったいきさつで 支援要請したか	
B 県 K 児童相談所	自衛隊のヘリコプターに SOS の旗を振り、救助を要請した。 ・3/12 人工透析患者（2名）、酸素吸入患者（1名）、糖尿病患者（1名）等。 【自衛隊の緊急ヘリ、救助ボート】 ・3/13 妊婦と乳幼児等（4名） 【自衛隊の救助ボート】 ・3/14 6:30～15:00 住民（約400名）
B 県中央児童相談所	本庁所管課に下記の3点を要請。 ①一時保護児童の食糧の確保を依頼。本庁が人員不足で集めた食糧を児相に届けることが困難なため職員が担当を決めて本庁まで食料を取りに行った。大手コンビニやチェーン店の大量食糧の寄付はありがたかった。 ②児相のライフライン（水道、ガス）の復旧を依頼。 ③電話が不通のなか、施設児童の安否確認や市町村との連絡、避難所巡回業務に車が必要だが、ガソリン不足で車の使用に支障が出たため、児相の公用車を緊急車両に指定するよう依頼。⇒緊急車両に指定された。
B 県 M 市 児童相談所	市本庁、県本庁と協議して要保護児童の保護スペースが必要との判断から、一時保護所（20名定員）とは別に児相のホール等スペースを活用して30名分の児童の臨時一時保護所スペースを準備した。 そのため本庁と協議の上、本庁に以下の支援を要請した。 ①臨時一時保護所の物品購入の要請（一時保護所用の卓上ガスコンロを含む）。 ②臨時一時保護所スタッフとして本庁を経由して新潟市に保育士派遣を要請。③ガス復旧の要請。 市内の児童養護施設でも定員超過により約30名の緊急保護枠を確保してもらい、市と県に定員超過の措置を認めるよう要請した。
C 県 N 児童相談所	3月17日に「C 県児童相談所東北地方太平洋沖地震要保護児童支援本部設置要綱」が出来、避難所での児童相談については、居住地ではなく避難所のある現在地を所管する児童相談所が担当

	することとした。その他、児童相談所間の調整も要保護児童支援本部が行う（県中央相談所に本部を置く）。 県外専門機関等への支援要請は、厚生労働省と県本庁の間で行われたものである。県本庁が決定したものである。児童相談所側からの働き掛けは行っていない。
C 県 N 児童相談所分室	3月17日に「C 県児童相談所東北地方太平洋沖地震要保護児童支援本部設置要綱」が出来、避難所での児童相談については、居住地ではなく避難所のある現在地を所管する児童相談所が担当することとした。その他、児童相談所間の調整も要保護児童支援本部が行う（県中央相談所に本部を置く）。 県外専門機関等への支援要請は、厚生労働省と県本庁の間で行われたものである。県本庁が決定したものである。児童相談所側からの働き掛けは行っていない（C 県 N 児童相談所分室も同様）。
A 県児童相談所	こちらから支援要請をとらないうちに県庁のほうから「震災に伴って被災した子どもたちの情報を収集・把握しなさい」という指示があった。 また「その活動にあたっては県外に応援を要請し、チームを組んであたりなさい」という指示もあった。こちらから支援の要請はない。 本庁の指示（通知）は16日の夕方にあった。

3) 中期の段階（復旧・復興に向けた活動段階）で必要な支援

中期の段階（復旧・復興に向けた活動段階）とは、最も早いもので被災から1週間程度という回答もあったが、概ね3月下旬から4月初旬からを指すという結果であった。これは、施設入所中の子どもと保護者の安否確認等が概ね終了し、避難所等の調査に動き始めた時期にあたると思われる。また派遣人員が投入され始めたころでもあり、中には子どもの心のケアに動き出した場合もある。

支援要請は、ヒアリング実施対象のほとんどの児童相談所で行われていた。児童相談所自ら応援を頼んだ場合（本庁経由を含

む)もあるが、県や本庁、あるいは厚生労働省からの判断での派遣もあった。震災による被害が広範囲のため、職員のみでは安否確認や要保護児童の把握などの人員が足りないことが背景にある。支援内容としては、避難所や保育所等巡回調査や家庭訪問による安否確認、孤児調査、要保護児童調査、相談、心のケア等であった。大規模災害の際には、当然ながら被害も広範囲にわたるため、速やかな人員の派遣による巡回調査や訪問等や必要不可欠であると考えられる。

児童相談所名	3-(1) 中期の段階とは いつごろからか
B 県 L 児童相談所	4 月上旬に沿岸部から二次避難者が入ってきた。住民 1,000 人くらい、子どもが 150 人ほどいた。そのため児童相談所がすべき支援の必要性があると判断した。
B 県 K 児童相談所	3/24～6/28 避難所等における震災孤児等要保護児童調査を実施（「震災孤児等に関する対応の具体的な流について」『東日本大震災・B 県 K 児童相談所の 200 日なお、震災孤児については』B 県 K 児童相談所、平成 23 年 9 月 28 日、p6 参照）。
B 県 K 児童相談所支所	3 月下旬ころから、県外から支援に来てくれた児童精神科医と支所の児童心理司とが一緒に動いて避難所訪問や家庭訪問を行い、児童相談に対応するようになった。4 月 1 日には、避難所内に「子どもの心の相談室」が設置された（事前に児童福祉司が避難所を廻って相談日を設定）。
B 県中央児童相談所	安否確認が終了した約 1 週間後から復旧復興の活動が開始。県本庁と協議の上、 ①6 月までは、県内約 270 か所の避難所において子どもの状況確認、孤児・遺児の把握と子どもや家族への心のケアの声かけの活動を開始（孤児の養護相談はなかった）。把握した情報を各市町村に報告する。 ②7 月以降は子どもの心のケアのため、県内約 38 か所の 50 保育園の巡回相談と子どもの状況把握を行う。 ③9 月以降、現在までは「乳幼児心の

	相談サポート事業」として乳幼児健診の場に児童心理司が出向いて心のケア相談を実施。③の事業については、4 月以降も本庁に非常勤心理職を雇用し、児童相談所も連携して継続する予定。
B 県 M 市児童相談所	保護（入所中）の子どもと保護者の安否確認が終了した約 1 週間後から復旧復興の活動が開始。児相には 2 か月間は養護相談はじめ児童相談はなかった。 児童相談所として避難所における孤児調査や子どもの巡回相談活動を実施するべく市や区に再三申し入れたが、市や区は「まずは区の避難所担当職員や学校教員が活動し児童相談所へのニーズがあれば連絡する」との方針で、結局児相への活動依頼はなかった。避難所にはすでに別ルートで医師や保健師は派遣されていた。児相として自主的に避難所の状況把握は行った。 孤児についても親戚や近隣が養育サポートをしており、児相への緊急養護相談はなかった。 4 月に学校が再開し、SC（スクールカウンセラー）へのニーズが急増して SC の数が不足していたため、教育委員会の要請を受けて SC 代替として児相心理司を 3 校に週 1 回 1 名、2 か月間派遣した。 震災孤児の情報を把握し、孤児への寄付等支援の情報を集約して、孤児を養育している親戚等に情報提供を行った。
C 県 N 児童相談所	3 月 28 日（一時保護所の児童が避難先から帰所） 3 月 29 日（避難所調査を開始） 3 月 30 日（外来相談の再開） 4 月 11 日（外部支援者の協力を得て、避難所調査を開始）
C 県 N 児童相談所分室	3 月 30 日から相談室員 2 名で避難所訪問。 4 月 11 日（外部支援者の協力を得て、避難所調査を開始）。 地域住民が相談をもってこられる状況ではなかったことと、事務所が屋内退避等の指示の出た地域にあるため、来所を受ける状況（子どもを室外に出せないため）ではなかった。 相談・判定などの依頼があれば避難所・家庭訪問により実施。
C 県中央児童相談所	3 月 22 日以降が復旧、復興に向けた段階だと思われる。19, 20, 21 日の 3 連休も職員は交代で勤務したが、水道の復旧（3 月 18 日）以降、電気、交通なども徐々に回復し、食料等の生活必需品は業者が努力してくれた。ガソリン

	のないのが引き続き困った状態だった。
A 県児童相談所	個人的には「児童相談所の業務」と「復旧・復興」のイメージは結びつきにくい。 4月10日前後から避難所をまわりながら、被災した子どもたちの発見・情報収集につとめた。 被災孤児の落ち着き先がある程度確定したのが10月末。 そのあたりで一段落した。 (※だから中期は4月10日前後～10月末)

3-(2) どこにどういったいきさつで 支援を要請したか	
児童相談所名	
B 県 K 児童相談所	本庁（子育て支援課）より厚生労働省へ児童相談所職員の派遣を要請した。 震災による被害が広範囲のため、当初職員のみでは対応できないことから要請した。 具体的には、自治体等の派遣職員の協力を得て避難所、保育所等の巡回調査をはじめ、市町村と学校等の連携により震災孤児並びに要保護児童の把握に努めた。 なお、震災孤児は親族里親制度等の申請指導と事後指導を実施している。
B 県 K 児童相談所支所	避難所巡回では安否確認と相談、心のケアが混然一体となって行われたが、支所の職員だけでは人手が足りず、県の所管課を通して県外職員の派遣を要請した。 3-(1)に記載した支援をはじめ、4月5日からは、自治体派遣職員と県内児童相談所職員の応援を受けながら、管内137か所の避難所を訪問し、震災孤児、要保護児童の把握と児童相談所の広報を実施。 4月18日には、保育所・幼稚園の巡回訪問を行い、心のケアニーズの把握と震災孤児等の情報収集を行う。
B 県中央児童相談所	3-(1)事業に人材が必要であるため、県本庁から厚生労働省に他府県児童相談所の職員派遣を要請。 厚生労働省は全国都道府県経由で児童相談所に要請。 その結果、4月以降、実人員22名、延べ122名の他府県児童相談所職員が派遣された(1道1府1都1県5政令市、現在は1名派遣)。 派遣された職員の職種は、児童心理司、児童福祉司、保育士、事務職。派遣期間は各1週間の派遣。常時2～4名の派

	遣があった。ただし、E 県中央児童相談所児童心理司は9月から現在まで8か月間の派遣。 *なお、B 県 K 児童相談所支所は人手不足のため要請を受け、中央児相から職員3名を派遣した。
C 県 N 児童相談所	阪神淡路震災の資料を入手していたので必要なことは分かったが、これらの仕事をどれだけの支援を受けて行うのかまでは考えが及ばなかった。県本庁と厚労省の調整により派遣された児童相談所の職員を受け入れた。
C 県 N 児童相談所分室	県本庁と厚労省の調整により派遣された児童相談所の職員を受け入れた。2名(児童福祉司・心理担当)の支援を受け入れた。 支援者の側の車両を使って(所の事務所の車両の燃料の確保が困難(不可能ではない)だったため)。避難所訪問。
C 県中央児童相談所	支援の要請は、県本庁が孤児調査を目的として他県に支援を要請し、本庁の指示により4月11日から15日まで各児童相談所が支援を受け入れた。
A 県児童相談所	3-(1)で述べたように、こちらから要請する前に本庁から応援がきた。E 県と R 県から応援がきた。それは3月で終了した。 その後は県本庁に対して「被災している子どももかなりの数に上る。活動にはマンパワーが必要」と、4月の所長会議のときから依頼・要請をした。 また、その都度、たとえば県の部長や副知事がきたりしたときに、必要性について言った。支援がきたのは8月末、正式には9月から S 県から1名派遣があった。 4月から8月末まで応援がなかったということ。

4) 通常期(通常業務を行っている段階)について

ヒアリング対象児童相談所すべてが「通常期に入っている」と判断していた。そう判断する材料には概ね2つあると考えられる。一つは、物理的環境が整った時期と考える捉え方(庁舎利用可能、学校・保育所などのインフラ活用可能)、もう一つは、通常時の業務内容との比較から捉える考え方

(虐待通告等が被災前と同程度、あるいはそれ以上に入ってきているか等といった相談内容などの業務状況)である。

前者の場合は、4月と回答した場合と、9月末と回答した場合があります、被害状況に応じて時期は変わってくると考えられる。後者の場合は、4月中旬から6月くらいとの回答であった。

児童相談所名	4-1) 通常期はいつごろからか (いずれも平成23年度)
B県L児童相談所	4月中旬から通常業務。虐待通告は前年比で増えている。
B県K児童相談所	9/26から、合同庁舎保健所棟に戻ってから。 3/14～3/16 県東部下水道事務所に移動、災害対策本部K地方支部が立ち上がる。地方支部業務に従事するとともに、仮事務所を県内某市にあるK保健福祉事務所地域事務所に置くための調整に入る。 3/17～4/17 M市内にある県子ども総合センターに仮事務所を設置。当初、仮事務所を置くこととしていた地域事務所内は、職員のほぼ全員の自家用車が水没し通勤が困難になることから断念、同センターに設置した(地域事務所には登米地域の震災対応のため職員1名を配置)。 4/18～9/25 児相所在地にある大学体育館(仮合同庁舎)に仮事務所を移転。 9/26 合同庁舎保健所棟に戻る。
B県K児童相談所支所	学校や保育所などのインフラが活用できるようになる時期が目安になるのではないかと(当該市では4月21日に学校が再開された)。この頃から継続ケースについてもコンタクトをとることが可能となった。
B県中央児童相談所	7月頃から。 6月末で避難所における孤児・遺児の把握や子どもの生活状況把握活動が終了した。4月の職員異動を先延ばしにしてきたが、7月1日付で異動を行った。7月頃から通常の相談を行えるようになった(相談ニーズも発生)。
B県M市児童相談所	5月頃から。 虐待通告が5月以降は通常どおりに復活した(他の相談は秋頃から通常の状態に復活した)。

	避難所の子どもの調査や養護相談、心のケアについての活動依頼は発生しなかった。 都市ガスが4月中旬に通じるようになり、一時保護児童の生活環境が安定した。
C県N児童相談所	4月、5月は停滞の時期で相談も少なかった、6月以降から通常の状態に戻ったと思われる。相談や虐待の通報も増えてきた。
C県N児童相談所分室	9月30日から緊急時避難準備区域の設定が解除され、来所の受け入れが可能になった。
C県中央児童相談所	5月頃から通常期に入ったと思われる。業務内容としては、震災以前からの通常業務に加え、震災関連の業務(心のケア、孤児、遺児調査など)もあったが、全体として通常業務に戻ったと感じられた。
A県児童相談所	孤児の落ち着き先が確定した頃。 虐待の相談も4月・5月は全くなかった。 9月以降になって例年あるいはそれ以上の相談がくるようになった。 10月・11月ぐらいから通常の業務になった。 相談自体は4月・5月はなかった。虐待相談が入りはじめたのは6月、少し入って7月。

5) 初期の段階(発災直後の緊急段階)の支援の成果

初期の段階(発災直後の緊急段階)で助かったり、有効であったりした支援は概ね次の通りである。

- ・食糧支援(一時保護所のための支援。本庁経由での企業等からの支援)
 - ・避難所巡回の応援(情報収集、要保護児童発見の上で)
 - ・保育士派遣の予定(臨時一時保護所設置の準備において。実際には設置の必要がなかったため派遣には至らず)
 - ・人命救助
 - ・ガソリン供給
 - ・都市ガスの復旧
- 児童相談所の機能というよりも生命の維