

〔チーム研究1〕子ども虐待に関する研究(5) (主任研究者 高橋重宏)

1. 児童福祉司の職務とストレスに関する研究

子ども家庭福祉研究部	高橋重宏
嘱託研究員	中谷茂一 (聖学院大学)
嘱託研究員	加藤 純 (ルーテル学院大学)
嘱託研究員	澁谷昌史 (上智社会福祉専門学校)
嘱託研究員	伊藤嘉余子 (日本社会事業大学大学院)
嘱託研究員	友川 礼 (興望館杏掛学荘)
子ども家庭福祉研究部	庄司順一・才村 純・山本真実
厚生労働省児童福祉専門官	坂本正子

要 約

本研究は、全国175カ所の児童相談所で子ども虐待に対応している児童福祉司1,480人を対象とした意識調査の報告である。虐待防止法施行後の子ども虐待対応に関する児童福祉司の職務体制とストレスに関する状況を調査することで、現状の把握と今後の課題を考察し、サービス内容の向上と職員のバーンアウトの防止に寄与する提言を行なったものである。特に、自由回答については、児童福祉司の思いを伝えるために、原文をそのまま添付した。

見出し語：子ども虐待、児童相談所、児童福祉司、ストレス

Team Research1:

A Study of Work Obligations and Stresses among Child Protection Workers Working with Child Abuse Cases

Shigehiro Takahashi, Shigekazu Nakatani, Jun Kato, Masashi Shibuya, Kayoko Ito, Aya Tomokawa, Junichi Shoji, Jun Saimura, Mami Yamamoto, Masako Sakamoto

Abstract:

This study, based on the survey of 1,480 child protection workers working in 175 Child Guidance Centers across the country, looks at the attitudes of these workers in relation to their work obligations and stresses in dealing with child abuse cases. By focusing on the work obligations and stresses felt by these workers after the enforcement of the Child Abuse Prevention Law in 2000, the survey aims to access of current situation in the field of child protection and identify issues and topics to be examined in the future in order to improve the services and prevent the problems of burnout among child protection workers. We have also included the original comments of the child protection workers who answered the open-end question in the questionnaire to directly convey their thoughts on this matter.

Key Words:

Child abuse, child guidance center, child protection worker, stressor

Ⅰ. 研究目的と方法

1. 目的

虐待防止法施行後の子ども虐待対応に関する児童福祉司の職務体制とストレスに関する状況を調査することで、現状の把握と今後の課題を考察し、サービス内容の向上と職員のバーンアウトの防止に寄与する提言を行う。

また、我が国においてこの種の研究における縦断的調査データが少ないので、今回の調査票の一部を1999年度(平成11年度)チーム研究「子ども虐待対応に関する児童福祉司の意識に関する研究」において職務状況に関して行った調査の一部と同一の設問をし、時系列変化についても把握する。

2. 対象と方法

児童福祉司一人ひとりの回答を把握するため全国の児童福祉司1480人を対象とし、虐待対応に絞って回答してもらった。あくまでも職員の一人名としての回答を得るため、所長は対象外とした。調査期間は、2002年2月から3月まで、質問紙による自計式で、相談所へ一括送付・配布し、回答した調査票は個別に返送とした。

ストレスに関する設問については、多様な対象職種・文化における検証がなされている妥当性の高いスケールで評価を得ている、MaslachとJackson(1981)のMaslach's Burnout Inventory(MBI)¹⁾を使用することとした。

この尺度を用いた先行研究は医療・看護分野、社会福祉では介護分野で先行研究があるが、児童相談所の児童福祉司を対象としたものは本研究が初めてである。

稲岡文昭による日本語訳(稲岡1983)²⁾を検討した結果、①医療・看護分野を想定した訳であること、②わかりにくい訳文があること、③今後も児童相談所をはじめとしたソーシャルワーク分野においてMBIの妥当性と有効性を調査・検証することを前提としてソーシャルワークの現場にあった訳文で試行する、の観点から、稲岡の訳を原文から逸脱しない範囲で一部修正して使用した。

この尺度は、情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感の3次元からなる22項目の尺度である。

Ⅱ. 調査結果

1. 回収状況

調査票配布数は1480票、回収数が834票、有効票は832票で有効回収率56.2%であった。

2. 基本属性

2.1. 回答者性別(表31)

男性が487(58.5%)、女性が328(39.4%)、無回答が17(2.0%)となっている。

2.2. 回答者年齢(表32)

40歳台が最も多く292(35.1%)、次いで50歳台223(26.8%)、30歳台197(23.7%)、20歳台90(10.8%)、60歳台5(0.6%)となっている。

なお、年齢別の性別の割合に関するクロス集計結果は、20歳代(男性40.0%、女性58.9%、無回答1.1%、以下表記順同一)、30歳代(56.9%、43.1%、0.0%)、40歳代(64.0%、35.3%、0.7%)、50歳代(61.9%、36.8%、1.3%)、60歳代(60.0%、40.0%、0.0%)で、本調査回答者では20歳代以外はおおむね男性6:女性4、20歳代は男性4:女性6という割合であった。

2.3. 児童相談所通算勤続年数(表33)

1・2年が最も多く280(33.7%)、次いで3・5年214(25.7%)、6・10年166(20.0%)、11年以上134(16.1%)、無回答25(3.4%)となっており、5年以下の職員が約6割を占めている。

2.4. 現在の児童相談所に勤務する前の部局(表35)

他の児童相談所から現在の児童相談所に来た人が111(13.3%)、福祉事務所から来た人が176(21.2%)、児童福祉関係(障害児含む)の部署から来た人が145(17.4%)、児童領域以外の福祉関係の部署から来た人が143(17.2%)、福祉関係の部局以外から来た人が165(19.8%)となっている。

2.5. スーパービジョン担当の有無(表36)

回答者のうち、スーパービジョンを役職として担当している人が119(14.3%)、担当していない人が688(82.7%)となっている。

2.6. 児童福祉司の任用資格(表37)

大学において心理学、教育学、社会学またはそれらに相当する学科・課程を修めて卒業した者である2号規定適用者が424(51.0%)と最も多く、次いで他の各号に準ずる学識経験を有する者である6号規定適用者130(15.6%)、社会福祉主事として2年以上児童福祉事業に従事した者である5号規定適用者125(15.0%)、児童福祉司または児童福祉施設職員養成学校・施設卒業または講習会の課程を修了した者である1号規定適用者65(7.8%)の順となっている。

2.7. 大学での専攻（表 38、40）

社会福祉学や心理学、教育学等、児童福祉に関連した科目を専攻した人はあわせて6割と過半数を占めているが、「その他の科目」の専攻者も179（21.5%）で全体の約1/4を占めている。

なお、本調査の回答者のうち、社会福祉士の有資格者は118（14.2%）であった。

2.8. 採用時の区分（表 39）

回答者が採用されたときに児童相談所職員任用の自治体の採用区分をきいたところ、「一般職採用」457（54.9%）、「専門職採用」298（35.8%）、「両方」14（1.7%）であった。

3. 虐待事例のケース数の実際と適当な担当数（表 1～4）

調査時点の担当ケース総数（新規受理・継続指導・施設措置・里親委託中を含む）は、「51～100 ケース未満」297（35.7%）、「101～150 ケース未満」152（18.3%）、「1～50 ケース未満」147（17.7%）の順となっている。150 ケースを越える児童福祉司も1割程度いる。このうち、虐待事例の担当ケース数は回答のちらばりが広く、「0 ケース」から「100 ケース以上」まであり、担当者によって大幅な差異がみられる結果となった。このような実際に対して、適当と思われる担当ケース総数の回答を合わせると80 ケース未満に8割が回答、また虐待事例の適当な担当ケース数は、「5 ケース未満」267（32.1%）、「5～10 ケース未満」338（40.6%）、「10～15 ケース未満」96（11.5%）、「15～20 ケース未満」55（6.6%）の選択肢をあわせて9割を占めている。実際の担当数と適当と思われる担当数とに大きな開きを感じていることがあらわれている。

4. 児童福祉司の配置人数に関する意識（表 5、6）

「児童相談所の業務を行うのに現在の配置人数では、大変問題がある」と考えている人が524（63.0%）と6割を超え、「やや問題がある」と考えている人を加えると、9割が問題があると考えている。「問題ない」と考えている人は、43（5.2%）にすぎない。

5. 児童相談所への関心の高まりについて（表 7）

児童相談所への関心の高まりについて強く感じるもの

から順に3つまで回答してもらったところ、「職員の人数を増やさずに期待だけされても困る」と感じる人は1番目が417（50.1%）、2番目が266（32.0%）、3番目が56（6.7%）とあわせて8割以上の人があげた。

「児童相談所への関心が高まることは好ましいと思う」と感じる人は1番目が139（16.7%）、2番目が91（10.9%）、3番目が263（31.6%）とあわせて7割の人があげた。

「職員の専門性を高めずに期待だけされても困る」と感じる人は1番目が221（26.6%）、2番目が366（44.0%）、3番目が110（13.2%）。

6. 虐待の通告に対する認識（表 8）

「虐待の通告」の認識に関する質問では、「電話および来所・文書によるもの」を正式な通告と認めたものが798（95.9%）であったのに対し、「来所・文書によるもの」、「電話による訴えだけ」を正式な通告と認めたものはそれぞれ6割であった。「メールによるもの」は349（41.9%）と、新しい手段としては4割が通告と認識している。

7. 立入調査の経験の有無と躊躇する理由（表 9、10）

立入調査の経験を尋ねた質問に対し、「1回だけある」と答えた人、及び「複数回ある」と答えた人は3割程度で立入調査の経験が今までにないものが7割近くあった。

立入調査を躊躇する理由を尋ねた質問で多かった回答の内容は、立入調査により「保護者との摩擦が大きくなり後の関わりが難しくなる」479（57.6%）、「保護者が応じるかどうか分からないので実際の効力に疑問があり、他の手だてを取る方が現実的である」193（23.2%）であった。「上司」や「所長」との関係や「手続きの煩雑さ」を問題としているものは少なかった。

また、「虐待の確証が得られないので行えない」は105（12.6%）の人が1番目の理由として挙げている。

8. 初期対応時の所内チーム体制の原則（表 11～13）

初期対応における所内でのチーム体制の実際は、2人以上で担当することを原則としているものが764（91.8%）であった。実際には、「2人以上で担当する」は511（61.4%）と低くなり、原則と実際に差があることが浮き彫りとなった。

また、初期対応の体制についての考えに関する質問では、「各児童相談所に特別な専門チームが必要である」と回答したものが393（47.2%）で最も多く、「各児童相談所の管轄を越えた広域の特別な専門チームが必要である」163（19.6%）。

一方、「児童相談所の担当福祉司がそれぞれ行えばよ

い」と回答したものは、18 (2.2%) にとどまっている。

9. 親子分離に関する意識 (表 14)

「親子分離は最後の手段でありなるべく避けるべきである」378 (45.4%)、「親子分離は対応の一方法として積極的に行うべきである」420 (50.5%) と親子分離に関しては回答が大きく2つに分かれた。

10. 児童福祉司の仕事に関する児童福祉司自身の考え (表 21)

仕事をする中でふだん感じていることとして職場環境や人間関係に関する36項目を提示し、それぞれについて「1. おおいに思う」から「5. 全く思わない」までの5段階評価を求めた。

10.1. 虐待事例への対応の困難性

虐待事例への対応について、「解決できそうにもない問題に直面することが多い」と(「大いに思う」146 (17.5%) と「思う」380 (45.7%) の合計) 63.2% (以下合算値は%のみ表記) が解決困難な虐待事例に頻繁に直面していると答えている。

具体的にどのような場面での判断に悩むかは、一時保護が46.5%で最も多い。次いで、28条の申立てが37.3%、立入調査の実施が36.6%となっている。いずれも「あまり思わない」と「全く思わない」との合計を上回った。

しかし、福祉司としての判断自体よりも、その判断を保護者との関わりで実行に移す際に困難を感じているとの回答の割合の方が高い。最も多いのは、一時保護や施設入所をさせた子どもについて保護者が「強い引き取り要求」をする場合の対応に困難を感じる人が多いとの回答で69.9%に達した。次いで、「28条による措置に関する保護者との関係に困難」が54.3%、「一時保護に関する保護者の説得に困難」52.1%、施設入所・里親委託への同意取り付けに困難が48.2%となっている。

虐待者との関わりでは、「暴言や脅迫で心理的な圧力を感じる人が多い」との回答が57.5%と半数を越えた。訴訟への不安も半数近く47.6%、身の危険は38.0%が感ずることが多いと答えている。

逆に、「自分は虐待者から頼りにされている」と「思う」は65 (7.8%) であり、約半数408 (49.0%) は「どちらともいえない」と答えている。虐待者の家族(大人)から頼りにされているとの回答は11.9%、「被虐待児から頼りにされている」と思う回答は24.4%で、いずれの問にも約半数は「どちらとも言えない」と答えている。

10.2. 周囲からの評価・支持および連携

直属の上司からの支援と評価、同僚からの支援と評価とも、されていると思う回答が過半数に達した。支援・評価とも、直属の上司よりも同僚の方がやや上回った。

児童相談所内部からの支援評価に比べ、市民から支持されていると思う回答は12.6%、「どちらともいえない」が半数近く396 (47.6%)、支持されていると思わないとの回答が36.6%である。

次に、「他機関に良く知っていて協力が得られやすい職員がいる」と思う回答は過半数の55.5%に上った。ただし、「他機関が十分に役割分担せず、児童相談所に任せようとする」と過半数の53.8%が答えている。

1997年度に改正された児童福祉法の第27条第8項により、里親委託・施設入所などの措置については都道府県児童福祉審議会の意見を聴かなければならないこととされたが、「児童福祉審議会は虐待事例の対応に役立っている」と思う回答は22.7%で、思わないとの回答38.2%を下回った。

10.3. 児童相談所の環境・業務について

児童相談所の建物の構造や備品については「使いやすい」と思わない回答が62.8%に達した。

業務については、ケース記録の執筆に時間がとられる66.0%、会議のすすめかたが非効率で時間がとられる49.5%と、業務の負担を感じていることが示された。そこで、OA機器を活用して事務の効率化をする余地があるとの回答が過半数の51.9%に達した。

「形式が重んじられる職場である」との回答は26.0%で、そう思わない45.6%を下回った。

10.4. 児童福祉司としての自分について

「児童福祉司に着任することを希望していた」のは37.9%で、そう思わない回答の方が多かった(あまり思わない119 (14.3%)、全く思わない225 (27.0%)、合計41.3%)。

「自分が児童福祉司の仕事に向いている」と思う回答は29.1%で、思わない回答30.3%とほぼ同数、「どちらともいえない」が4割近い321 (38.6%) である。しかし、「児童福祉司の仕事に誇りをもっている」との回答は46.6%に上る。ソーシャルワークの概念がよくわからないと思う回答は22.9%で、否定してソーシャルワークの概念がわかるとする回答41.3%の方が多かった。さらには、自分はソーシャルワーカーだと思う回答が47.0%と半数近かった。ただし、2問とも「どちらともいえない」との回答も3割を越えていた。

「今後も児童福祉司をつづけたい」と思う回答は30.9%で、思わない36.4%を下回った。「どちらともいえない」と迷いを示す回答も3割を越えた。

11. 仕事上の専門的なことで役立つ助言を得られる人の有無 (表 22)

最も多かったのは「上司」で399 (48.0%)、次いで「同僚」256 (30.8%)であった。一方で「いない」と回答した者は58 (7.0%)であった。

7割以上の者が、児童相談所内に職務上の専門的助言を求めることができることが明らかになった。しかし、ここでいう「専門的な助言」と「スーパーバイズ」は質の異なるものであり、スーパービジョンに対する児童福祉司の見解については、次項で言及する。

12. スーパービジョンにおける課題 (表 23)

スーパービジョンにおける課題について、重要なものから順に2つまで回答を求めた。

1番目に重要な課題としては「スーパーバイザーの専門性の向上」が最も多く312 (37.5%)であった。次いで「役職にとらわれないスーパーバイザーの設定」が242 (29.1%)、「スーパービジョンの時間がとれない」168 (20.2%)であった。

2番目に重要な課題として最も多かったのは、1番目と同様、「スーパーバイザーの専門性の向上」で227 (27.3%)であった。次いで「児童相談所外の専門家によるスーパービジョンが必要」で204 (24.5%)、「役職にとらわれないスーパーバイザーの設定」164 (19.7%)であった。

虐待ケースへの対応に追われ、ストレスの高い業務をこなす中で、より高度なスーパービジョンを求める現場の現状が明らかになった。つまり、現状のスーパービジョンでは、児童福祉司のストレス軽減やケースに対する葛藤や疑問の解決に必ずしもつながっていないことがうかがわれる。

13. 仕事上の悩みの相談相手 (表 24)

最も多かったのは「同僚」で404 (48.6%)、次いで「上司」162 (19.5%)であった。一方で「いない」と回答した者は100 (12.0%)であった。

約半数近くの者が同僚に悩みを相談していることが明らかになった。相談相手が「同僚」「上司」といった同じ職場の人間である場合、「家族」「友人」といった職場外の人である場合よりも、相談内容は、問題解決により近いものであると推測することができる。しかし、「相談

内容が、愚痴をこぼすレベルに近いほど、バーンアウトのリスクが高くなるという先行調査結果³⁾があることから、「相談」内容が、問題解決につながり得る内容なのか、愚痴をこぼすレベルのものかについては、今後より深い検証が必要である。

14. 虐待事例対応の際、連携がとりやすく気心が知れている職員がいる他機関・職種 (表 25)

最も多かったのは「福祉事務所」で539 (64.8%)であった。児童相談所と同じ行政機関ということで意思疎通が図りやすいあられとみることができる。2番目に多かった「市町村保健センター」390 (46.9%)も、福祉事務所と同様の理由であろう。3番目は「児童養護施設」316 (38.0%)であった。

逆に最も少なかったもの、すなわち連携がとりにくいと感じている機関は、「幼稚園」39 (4.7%)であった。幼稚園と同年齢の子どもが利用対象者である「保育園」は238 (28.6%)であった。

15. 虐待対応に関する職務上のストレスを解消するために心がけている点 (表 26、27)

ストレス解消のために心がけていることが「ある」と回答した者は555 (66.7%)であった。

ストレス解消の内容について、主なものから順に3つまで回答を求めた。第1位として最も多かったものは「自分の趣味を見つける」136 (24.5%)であった。次いで「職員と良好な人間関係をつくる」と「適度に休息をとるようにする」で113 (20.4%)であった。

第2位では、「適度に休息をとるようにする」が最も多く121 (21.8%)であった。次いで「自分の家族と良好な関係をつくる」が89 (16.0%)、「自分の趣味を見つける」75 (13.5%)であった。

ストレスの解消方法として、自己学習や、研修への参加といった、仕事上の問題や疑問を解決するための方法は少なく⁴⁾、休息や趣味といった、仕事とは関係のない場面でストレスを解消しようとしている者が多いことが明らかになった。

16. 虐待対応に関する職務上のストレスを低減するために必要だと感じるもの (表 28)

ストレス低減に必要なものについて主なものから順に3つまで回答を求めた。全体として、選択肢間で大きな差は出ない結果となった。

第1位として最も多かったのは、「保護者と敵対する措置は弁護士・家庭裁判所が前面に出るシステム」で149

(17.9%)であった。次いで「援助技法のスキルアップ」126 (15.1%)、「複数対応の原則の徹底」112 (13.5%)であった。

第2位では、「児童相談所内でのチームワークの確立」が最も多く88 (10.6%)であった。次いで「事例の進捗管理をスーパーバイザーがバックアップする」84 (10.1%)、「保護者と敵対する措置は弁護士・家庭裁判所が前面に出るシステム」80 (9.6%)であった。

第3位では、「児童相談所がすべてやるのではなく、電話1本で関係機関が連携する体制」が90 (10.8%)と最も多かった。次いで「保護者と敵対する措置は弁護士・家庭裁判所が前面に出るシステム」74 (8.9%)、「援助技法のスキルアップ」67 (8.1%)であった。

第1位から第3位まで通して、「保護者と敵対する措置は弁護士・家庭裁判所が前面に出るシステム」が上位にあがっている。児童相談所という一機関で、児童と保護者の両者への援助を行うことへの矛盾に苦しむ現場の姿が明らかになった。権能分離の必要性を感じている児童福祉司は少なくないことを暗示している。

17. 児童虐待防止法への評価 (表 29)

児童虐待の防止等に関する法律の成立・施行に関して13の状況や効果を並べ、「1. 強く思う」から「4. 全く思わない」までの4段階評価を求めた。

17.1. 対応の負担増について

提示文に賛成の回答が最も多かったのは「通告・相談が増えて児童養護施設の対応が追いつかない」を「強く思う」「思う」を合わせて89.5% (以下合算値は%のみ表記)と9割近く、「強く思う」が426 (51.2%)と5割を越えた。次いで、「福祉司の対応が追いつかない」合わせて88.7%、「一時保護所の対応が追いつかない」合わせて80.1%で、2問とも「強く思う」が4割を越えた。

17.2. 防止法の効果について

最も賛成が多かったのは「警察の協力を得やすくなった」79.1%である。次いで、「虐待の定義が明確になった」76.1%、「対応の根拠が確立した」73.1%となった。さらに、「子どもの迅速な保護に効果」62.1%、「立入調査がしやすくなった」50.2%までは、過半数が賛成している。ただし、5問とも「強く賛成」は1割に満たなかった。

「親権の壁が弱まる」、「保護者への指導権限が強まる」、「保護者への援助・治療システムが発展する」「子どもへの援助・治療システムが発展する」の4問については、いずれも賛成は約2割にとどまった。

18. 虐待事例への対応を良くするための条件 (表 30)

選択肢として提示した12項目の内、一番重要な課題として選ばれた率が最も高かったのは「児童福祉司の増員」405 (48.7%)である。次いで、「措置後の保護者・子どもへのケアシステムの充実」111 (13.3%)、「児童相談所の法的権限の強化」と「詳細な立法化」が続いている。現任研修、新任者研修が1番重要だとする回答は1割に満たないが、2番目3番目に重要な項目としては2割近くに選ばれている。

19. マスラックバーンアウト尺度 (MBI) による測定結果 (表 42~44)

マスラックらの長年の調査によるデータから MBI によって測定された回答結果について高得点・低得点を算出する際の職種別の基準点があるが、わが国の児童福祉司を対象にした MBI は初めてであり、妥当な基準点を作成するには今後の追試が必要となる。そこで今回は暫定的にマスラックらの調査対象のうち「ソーシャルワーカー」を対象としたときの基準点を使用し、スコアの高低を算出した。

その結果、仕事による情緒的疲労・情緒的エネルギーの消耗程度を示す「情緒的消耗感」サブスケールが高く出た福祉司は428 (51.4%)であり、半数の情緒的消耗感が高い。

援助対象者への非人間的な対応やモノのようにあつかってしまう感情を示す「脱人格化」サブスケールが高く出た福祉司は177 (21.3%)である。

援助対象者に働きかけた専門家とその過程で感じる自己の能力や成功体験の実感を示す「個人的達成感」サブスケールが低く出た福祉司は599 (72.0%)であった。

この結果から、現在の児童福祉司は、脱人格化傾向にある者も2割程度おり、半数が情緒的消耗感を感じ、7割以上というきわめて多くが「やりがい」が乏しい状況で働いていることが浮き彫りとなった。

20. 自由回答記述結果 (自由回答分類チャート図参照)

20.1. 結果の概要

虐待への対応における業務量やストレスに関して自由回答記述を求めたところ、338 (40.6%)から回答が得られた。記述内容を KJ 法によりカテゴライズしたところ、異なるカテゴリーに属する内容がひとりの記述の中に含まれているケースがあったため、回答件数は571件となった (3件の「特になし」を含む)。それを、大きく5カテゴリーにわけ、結果を整理した。なお、キーク

ードやキーフレーズごとに回答を分解・カテゴライズすることで、全体的状況が見えにくくなってしまいう危険性が生じるため、図を作成し、カテゴリー化された回答の関係を全体像として捉えられるように配慮した。

以下、カテゴリーごとに代表的な意見や特記すべき記述を報告する。なお、括弧でくくられている数字は頻度を示している。

20.2. 子ども虐待への社会的対応

(1) 人員不足、業務過多 (152)

もっとも多くの回答を得たのが、このサブカテゴリーであった。

具体的な記述があるものを見ると、緊急対応や通告にあわせて動くことになるため、「初動調査に追われ、その一方で定例の面接などのスケジュールに変更を加えることになる」というものや、24時間・365日対応になったことで、「いつ携帯がかかってくるかと、気持ちが休まらない」「私生活の予定が変更を余儀なくされる」というものがある。これは、通告が増え、それに対して体制強化(24時間・365日対応、緊急対応)がなされた一方で、人員配置が改善されないことの煽りを児童福祉司が(ときには私生活を巻き込んで)被っている様子を示したものと見える(25)。

また、虐待ケースと直接関係した記述とはなっていないものの、業務負担に影響する要因として、「虐待ケース以外のケースもあること」担当地区があまりに広すぎることに「長期化するケースがあること」などもあった(6)。

後述する「調査批判」の中で、「ストレスは虐待ケースだけから発生するわけではない。そのことを誤解しないように」との回答があったが、児童相談所の業務や体制を全体的に見直すことも忘れてはならないことであろう。

さて、こうした人員不足や業務過多は、「記録がとれない」ことや、「虐待以外のケースに対応できない」ことにつながっている(15)。児童福祉司は、初動調査に終われ、「ケースワークができない(きめ細かな対応ができない、ケアまで手が回らない)」「新任職員がソーシャルワークを体験できなくなっていくつつある」という状態におかれているのである(15)。近年、信頼関係を形成しながらの伝統的な援助機能(しばしばケースワーク機能と呼ばれるもの)にこだわってはいは虐待に対応できないことがかなり認識されるようになってきているが、児童福祉司たちは、児童相談所におけるソーシャルワークそのものが変容してきていることを体感してきており、かつそれを「ソーシャルワークのバージョンアップ」とし

てではなく、「ソーシャルワークの危機」として認識し、ストレスとして感じていることが示されている。

これはかなり重大な問題を提起しているといえる。つまり、児童相談所は、「もはや相談所ではなくなりつつあり」、子どもの保護判断という対人援助システムのほんの一部を担う機関となりつつある現状を反映している記述であり、そこから利用家族のペースにあわせて問題解決の道程を歩むパートナーとしてのソーシャルワーカー像を見て取ることはできない。

解決策としては、人員増強という結論が当然導き出されようが、「虐待ケース1件は、他70~80件分に相当」するほどの負担であり、実際に「全相談件数の1%に満たない“虐待”対応に振り回され」ているのであれば、「少々児童福祉司を増員したところで大した解決策にはならない」との意見も説得力がある。

(2) 児童相談所内の問題 (36)

一方、児童相談所内部でどうであろうか。児童福祉司にとって、もっとも身近な環境となる児童相談所内に関しては、大きくふたつの意見があった。

ひとつは、「職場環境のよさがストレスを緩和」しているという回答である(8)。ちなみに、ストレスへの対処を示唆する記述としては、この職場環境への肯定的評価が最も多く、ほかには「まったく違う分野でストレス解消」など個人的努力・要因に帰するものが2件を数えるだけであった。

職場環境におけるもうひとつのカテゴリーは、「職場の雰囲気そのものがストレス」という回答であり(22)、この中には上司に対する不満(「上司のフォローがない」「自己保身のため、親子分離の処遇に走る傾向」など)も含まれる(9)。上司が機能しないことに加え、「スーパーバイザーがいない」という事態も深刻なものと考えられる。

(3) 地域ネットワークシステムの問題 (59)

関係機関との関係(37)では、「児童相談所に丸投げ(だけど文句はいう)」「(14)という指摘が目立った。実態的には相互に深い関係を持っていると思われる「関係機関が動かない」「ケースへの認識が違い、足並みがそろわない」「すぐに親子分離をせまる」「児童相談所の機能と限界に理解がない」といったものもあがっている(16)。児童福祉施設(一時保護所を含む)の現状も、児童福祉司の負担感と関係していることが明らかな記述があった(22)。

回答は主として、児童福祉施設の量的な問題(7)と、

その質的な問題(13)にわけられる。量的に足りないことは、「目前のケースの処遇に立ち往生」したり「保護する判断を誤ることにプレッシャー」を感じさせたりすることにつながっている。質的な問題については、定員オーバーという事態もあって、十分なケアができる体制になかったり、施設職員がバーンアウトしていたりして、とても治療的環境とはなり得ていない施設の現状から派生するストレスである。すなわち、そうした施設に措置することが、果たして子どもの最善の利益を保障するものなのか、そのことに悩む児童福祉司の姿がここにはある。

(4) 行政システムの問題(73)

また、児童相談所の上部組織となる都道府県や厚生労働省に対する不満が相当数見られた。

都道府県においては、「主管課が現場の認識に乏しく、管理運営面で制約があり、やりづらい」「残業手当もつかず、行政の中でも評価されていない」「行政内部での発言力の弱さ」といった回答は、同じ都道府県行政機関でありながら児童相談所の孤立感を表しているように思える(6)。

国レベルでの対応が求められると思われるもの(国に対する記述とはなっていないが、国レベルでの対応が求められると判断したものについても含めた)については、31件を数えた。ただし、国レベルでの対応に関しては、「所管庁の〇〇が問題である」というより、「所管庁は〇〇すべきである」といった要望、提言形式の記述が多かった。ほかのカテゴリーと連動して記述されていることが多く、人事的支援と財政的支援を求めるものや、地域ネットワークシステムに関する記述が主たるものであった。

また、(専門職)人事システムや研修システム(専門性を担保することへの意見も含む)も、行政上の課題として、このカテゴリーにサブカテゴリー化した。

児童福祉司が専門職採用となっていないことはよく知られていることであるが、そもそもこの人事システムを問題にするものについては、13件を数えた。単純に「自分の希望ではなかった」という回答は3件にとどまったが、「専門職採用をすべきである」「相談援助職の適・不適を見極めるべき」という意見はある程度まとまった意見としてカテゴリー化できる(10)。

また、単純に採用や人事配置の問題ではなく、広く児童福祉行政内での専門性の確保問題にもつながる問題を指摘しているものが22件あった(うち1件は心理職の専門性向上に言及したものであった)。現実的に一般事務

職からの配置転換が少なくないことや、児童福祉司を希望してもバーンアウトしてしまうほど困難性の高い業務であればこそ、トレーニング・システムやスーパービジョン・システムを確立していくことは避けて通れる課題ではないであろう。

20.3. 直接援助関係で発生している負担感

(1) 援助方法がわからない、開発されていない(19)

困難ケースというのは、容易に解決し得ないから生じるものといえる。この認識を示した回答も多く見られた。研修の充実によって対応できると思われる問題(「何をどう調査すべきなのかわからない」)から、援助技術そのものが未開発であると思われるものや援助システムそのものの再考を伴うもの(「閉じこもり家庭へのスムーズで実効性ある立入方法がまだないのでは」「親子をつなげていく点で、厳しさを感じる」)など、様々なものを結果的に含むことになったカテゴリーである。本稿では行政レベルでの課題としてカテゴリー化している「研修システム」や「専門職雇用システム」とあわせて考えると、専門性向上に関する要望が相当強いものと推察される。

(2) 子どもの安全が心配(3)

「子どもの安全が心配である」という回答が3件あった。

(3) 親子分離 vs. 治療(22)

保護者との関係と関連して、児童相談所に親子分離機能とケア機能の双方を求めている現在の実施体制に対する意見も少なからずあった(「保護者の暴力がひどい場合」という附帯条件をつけているものを含む)。この22件のうち、児童相談所が親子分離の機能のみを担うべきだとする意見は0件であったのに対して、児童相談所が通告先となっていること、また、親子分離に関する機能を担っていることに対して批判的なスタンスをとっているものが9件あった。そして、親子分離を判断する具体的機関が記述されている場合(8)、それらはすべて司法・警察であり、なかには、「現職警察官を児童相談所内に配置すべき」といった意見まで記述されているものもあった。

(4) 保護者への対応(47)

こうした虐待ケースの負担は、保護者への対応と密接に絡むものであることがうかがわれる。これは、よくいわれる「親権に対抗する権限がないこと」(4)に起因している問題として括ることはできない。このカテゴリー

の約4割で、「脅迫された」「攻撃された」「恐怖感がある」といったこと、具体的には「本職の子に危害を加える」「自宅の電話番号を調べようとする」「防刃服なるものまで必要とされる」現状が記述されており、子どもの最善の利益のための措置権限だけでなく、児童福祉司保護のための手立てが講じられなければならないことがうかがわれる(19)。

また、こうしたトラブルの背景には、「保護者の人格障害、精神障害」が少なからずあることも推測され(6)、こうした特性を持つ保護者への援助方法についての研究も進められなければならないであろう。

20.4. 社会との関係

(1) マスコミとの関係 (10)

マスコミについては、「ストレスの根源は何といてもマスコミ」「新聞等マスコミに振り回される。自分の児相も同様のことが起こるのではないかと不安」など、非常に厳しい意見が寄せられている。なぜ虐待死が起きたのかを丁寧に報道せずに、機能しなかった児童相談所が悪いというだけの偏向報道に対する不満が強くあるように感じられた。

(2) 外部との関係 (25)

ここには、対市民や世間で生じる負担感に加え、「継続指導に無理解」のように、主語が明示されていないものを含めた。

児童相談所の機能や限界について理解してもらえないことや、そもそも大きな社会的流れの中で生じている虐待という出来事を一機関や一人の児童福祉司でとめられるものではないという意見があった。

20.5. バーンアウト (66)

バーンアウトを訴える記述もひとつのカテゴリーとして成立した。

実際に心身の失調をきたし、医療的ケアを受けている(あるいは、身近にそうした児童福祉司がいる)と回答したものは7件であったが、それ以外にも、メンタルヘル스에著しい影響を受けていると思われる回答(「心身とも極限状態」「周囲すべてに怒りを感じる時がある」など)や、心身に異常をきたすことに対する不安を訴えるもの(「ひとりで病気になりたくない」など)、援助者のケアを求める声(「援助者のケアの必要性」など)があり、それらを含めると37件になる。

また、これとは別に、「バーンアウトして意欲が出ない」「いつまでやられていられるか不安」など、離職願望や

退職の危機感を感じている(あるいは身近にそうした児童福祉司がいる)と回答したものをまとめてみると、それだけで25件を数えた。

20.6. アンケートについて (19)

自由回答には本調査の意義を問うものも寄せられた。批判的な回答は12件で、その内容が具体的に書かれているものを見ると、「ただでさえ忙しいのに」と多忙を訴えるものと、「もう少し現場をわかってもらえていると思っていた」と調査内容が現状とあわないことを訴えるものが主たるものであった。

その一方で、本調査結果を広く知らしめ、また事態改善に生かすことを強く期待する声も寄せられた(7)。

20.7. そのほか (40)

そのほか、「結局のところ個人が標的、誰も助けてくれない」(14)「仕事そのものより、仕事をめぐる人間関係がストレス」「多くの人が関与しすぎて、ケースワーカーの判断が軽視される」(2)といったような、大きくは「子ども虐待への社会的対応」のカテゴリーに属するものの、児童相談所内外の要因が絡み合って生起していると思われる記述もあった。そのほか、「虐待専門機関としてではなく、教護や障害などの様々な問題に对应していく児童相談所の本来の機能をどうやって取り戻していくかが課題」のように広く問題設定をしているものや、「ケースによってはストレスがたまる」などやや抽象度が高く、カテゴリー化しづらい記述などが、あわせて23件あった。

なお、巻末に自由回答をそのまま掲載した。

III. 考察

多くの児童福祉司が対応の難しい虐待事例が多いと感じていることが明らかとなった。特に、一時保護や施設入所措置などにより子どもの安全を図ろうとする児童相談所の対応方針と保護者の意向が一致しない場合の対応に困難を感じている傾向がうかがわれた。しかも、虐待者から頼りにされていると感じていないのはもちろん、家族や子どもからも頼りにされていると感じられていない。受容・共感・傾聴などの基本姿勢により信頼関係を築きワーカーとクライアントが協力して問題解決を図るような従来の対人援助とは異なり、信頼関係が不十分の中で時に対立し説得したり怖れや不安を抱いたりしながらの対応であることがうかがわれる。問題解決を自ら望んで援助を利用する人たちへの援助方法だけでは不足す

るので、援助を求めない人たち (non-voluntary clients) への援助についての考え方や技法を学ぶ必要があると思われる。

児童相談所の業務が困難になっている中、意欲と使命感がなければ務まらないと思われるが、児童福祉司に着任することを希望していなかったものが4割を越えた。各都道府県や指定都市は、児童福祉司の任用の仕組みを早急に改善することが重要だろう。児童福祉司の仕事を続けたいと思わない回答も3分の1を越えた。「つづけたい」と思う回答は3割に過ぎない。すでに児童福祉司としての継続意欲を失っている人たちに対し、意欲が回復できるようなサポートをするのか、意欲のある人たちに交代していくのかしなければ、児童相談所の対応の質の低下は免れない。

一方で、自分達の仕事がソーシャルワークの仕事であるとの回答も、仕事に誇りを持っているとの回答も半数近くに上った。児童福祉司の仕事が大変ではあるが、重要な仕事であるとの認識は広く共有されているようである。

また、児童虐待防止法の成立・施行により、児童養護施設、児童相談所の対応が追いつかなくなっているという危機感が明確になった。防止法の効果としては、警察の協力や立入調査などがしやすくなったという公的権限を用いての介入に関する効果を認める回答は多かったが、保護者や子どもへの援助・治療など臨床的援助に関する効果を認める回答は低い率に留まった。今後、保護者や子どもを援助する機関や方法論の開発が必要であり、臨床的援助に関する規定を強化する方向での法律改正も検討される必要があるだろう。この点は虐待事例への対応を良くするための条件に関する設問の回答結果にも、回答者の多くが感じている課題としてあらわれており、今後の課題として児童福祉司の増員に続いて2番目に、「措置後の保護者・子どもへのケアシステムの充実」が挙げられているのである。

いずれにせよ自由回答の具体的な健康問題の訴えを含んだ回答にも表れているように、精神的・肉体的にストレスの高い職務状況が明確になった。国・自治体の児童福祉行政において、人的・物的両面からの強化とトレーニングプログラムの充実が急務であるといえよう。

今後、本研究で使用した訳文の妥当性、2年前と同一項目の時系列変化、ストレス因子とコーピング因子に関してさらに分析を深めていきたい。

ることができました。お忙しい中、煩雑な質問項目でお手数おかけしました。たいへん貴重なご意見をお寄せいただきましたことをこの場を借りて心からお礼申し上げます。

註

- 1) Maslach, C., & Jackson, S.E. 1981 The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2: pp99-113
- 2) 稲岡文昭 1988年、「BURNOUT現象とBURNOUTスケールについて」『看護研究』、21-2 p30
- 3) 近澤による看護婦とバーンアウトに関する調査結果および、近澤が援用したLazarusによる調査結果において、「問題解決コーピング(同じ職場の人間に相談し助言をもらう)」はバーンアウトにつながらないが、「感情調整コーピング(家族や友人に話を聞いてもらい気持ちを整理する)」はバーンアウトを促進するという結果が出ている。(近澤範子 1988年「看護婦のBurnoutに関する要因分析—ストレス認知、コーピングおよびBurnoutの関係」『看護研究』、21-2 pp37-51)
- 4) 調査票問18-1の「『手引き』を読み返すなど自分で問題解決の学習をする」、「研修会や勉強会に参加する」の選択肢への回答については、選択肢の番号同一といずれも学習に関するカテゴリーのため統合して集計処理した。

参考文献

- 稲岡文昭 1995年、『人間関係論—ナースのケア意欲とよりよいメンタルヘルスのために』、日本看護協会出版会
- 田尾雅夫・久保真人 1996年、『バーンアウトの理論と実際—心理学的アプローチ』、誠信書房
- 中谷陽明 1992年、「在宅障害老人を介護する家族の“燃えつき”—Maslach's Burnout Inventory 適用の試み」、*社会老年学*、36 pp15-26

謝辞：本研究は、全国の児童福祉司の方々のご協力によって実施す

(表1)現在の担当ケース総数(2002年2月1日現在、全ての相談種別を含む)

ケース数	実数	%
0 ケース	75	9.0
1～50 ケース未満	147	17.7
51～100 ケース未満	297	35.7
101～150 ケース未満	152	18.3
151～200 ケース未満	45	5.4
201～250 ケース未満	18	2.2
251～300 ケース未満	11	1.3
301～350 ケース未満	3	0.4
351 ケース以上	8	1.0
無回答	76	9.1
合計	832	100.0

(表3)適当であると思われる担当総数(全ての相談種別)

ケース数	実数	%
20 ケース未満	66	7.9
20～40 ケース未満	217	26.1
40～60 ケース未満	253	30.4
60～80 ケース未満	147	17.7
80～100 ケース未満	75	9.0
100～120 ケース未満	22	2.6
120～140 ケース未満	3	0.4
その他	10	1.2
無回答	39	4.7
合計	832	100.0

(表2)現在の虐待事例担当ケース数(2002年2月1日現在)

	実数	%
0 ケース	53	6.4
5 ケース未満	71	8.5
5～10 ケース未満	105	12.6
10～15 ケース未満	116	13.9
15～20 ケース未満	77	9.3
20～25 ケース未満	106	12.7
25～30 ケース未満	37	4.4
30～35 ケース未満	59	7.1
35～40 ケース未満	17	2.0
40～45 ケース未満	26	3.1
45～50 ケース未満	10	1.2
50～55 ケース未満	16	1.9
55～99 ケース未満	19	2.3
100 ケース以上	15	1.8
無回答	105	12.6
合計	832	100.0

(表4)適当であると思われる虐待事例担当数

	実数	%
5 ケース未満	267	32.1
5～10 ケース未満	338	40.6
10～15 ケース未満	96	11.5
15～20 ケース未満	55	6.6
20～25 ケース未満	10	1.2
25～30 ケース未満	13	1.6
30～35 ケース未満	1	0.1
35～40 ケース未満	6	0.7
40～45 ケース未満	0	0.0
45～50 ケース未満	3	0.4
50 ケース以上	0	0.0
その他	5	0.6
無回答	38	4.6
合計	832	100.0

(表5)児童福祉司の現在の配置人数について

	実数	%
業務を行うのに現在の配置人数で問題ない	43	5.2
業務を行うのに現在の配置人数ではやや問題がある	220	26.4
業務を行うのに現在の配置人数では大変問題がある	524	63.0
無回答	45	5.4
合計	832	100.0

(表6) 配置人数に問題があるとする理由

	1 番目		2 番目		3 番目	
	実数	%	実数	%	実数	%
通告・相談に対し即応体制がとりにくい	419	53.1	60	7.6	46	5.8
面接の時間がとりにくい	86	10.9	199	25.2	87	11.0
家庭訪問の時間がとりにくい	105	13.3	221	28.0	147	18.6
他機関との連絡調整がとりにくい	29	3.7	93	11.8	80	10.1
施設措置・里親委託した子どもと会う時間がとりにくい	84	10.6	136	17.2	194	24.6
自己研修の時間がとりにくい	13	1.6	28	3.5	87	11.0
休暇がとりにくい	16	2.0	19	2.4	89	11.3
その他	27	3.4	11	1.4	17	2.2
無回答	10	1.3	22	2.8	42	5.3
小計	789	100.0	789	100.0	789	100.0
非該当(問題ない)	43		43		43	
合計	832		832		832	

(表7) 児童相談所の役割への関心について感じるもの

	1 番目		2 番目		3 番目	
	実数	%	実数	%	実数	%
児童相談所への関心が高まる事は好ましいと思う	139	16.7	91	10.9	263	31.6
児童相談所への関心が高まる事は好ましくないと思う	10	1.2	17	2.0	33	4.0
職員の人数を増やさずに期待だけされても困る	417	50.1	266	32.0	56	6.7
職員の専門性を高めずに期待されるのは困る	221	26.6	366	44.0	110	13.2
マスコミの虐待ケース対応に関する報道内容はおおむねそのとおりである	2	0.2	9	1.1	53	6.4
マスコミの虐待ケース対応に関する報道内容は一方的なもので間違いが多い	39	4.7	64	7.7	207	24.9
無回答	4	0.5	19	2.3	110	13.2
合計	832	100.0	832	100.0	832	100.0

(表8) 「虐待の通告」の形式(M.A)

(n=832)

	実数	%
電話および来所・文書によるものの場合	798	95.9
来所・文書によるものの場合	507	60.9
電話による訴えだけの場合	493	59.3
メールによるものの場合	349	41.9

(表9) 児童福祉法第29条にもとづく立入調査の有無

	実数	%
1 回だけある	108	13.0
複数回ある	148	17.8
ない	570	68.5
無回答	6	0.7
合計	832	100.0

(表 10) 立入調査を実施するか検討する過程で悩む点

	1 番目		2 番目		3 番目	
	実数	%	実数	%	実数	%
立入調査を行うと保護者との摩擦が大きくなり後の関りが難しくなる	479	57.6	188	22.6	64	7.7
立入調査権を発動しても保護者が応じてくれるかわからないので実際の効力に疑問があり、他の手だてをとる方が現実的である	193	23.2	302	36.3	105	12.6
虐待の確証が得られないので行えない	105	12.6	126	15.1	218	26.2
上司の同意が得られない	2	0.2	7	0.8	6	0.7
所長の同意が得られない	5	0.6	2	0.2	5	0.6
立入調査権の発動に関し、当児童相談所では所長に委任されていないので、本庁への手続きに手数がかかる	1	0.1	4	0.5	10	1.2
無回答	47	5.6	203	24.4	424	51.0
合計	832	100.0	832	100.0	832	100.0

(表 11) 初期対応の際の所内チーム体制の原則と実際

	原則		実際	
	実数	%	実数	%
1 人	34	4.1	199	23.9
2 人以上	764	91.8	511	61.4
その他	14	1.7	73	8.8
無回答	20	2.4	49	5.9
合計	832	100.0	832	100.0

(表 13) 通告を受けて行う初期の調査・対応についての考え

	実数	%
初期の調査・対応には、各児童相談所に特別な専門チームが必要である	393	47.2
初期の調査・対応には、各児童相談所の管轄を越えた広域の特別な専門チームが必要である	163	19.6
初期の調査・対応には、職員の複数体制が確立されればよい	244	29.3
初期の調査・対応には、児童相談所の各福祉司が行えばよい	18	2.2
無回答	14	1.7
合計	832	100.0

(表 12) 2 人目の対応者の職種 (M.A)

(n=832)

	実数	%
児童福祉司	361	43.4
心理判定員	129	15.5
スーパーバイザー	196	23.6
その他	195	23.4

(表 14) 施設措置・里親委託による親子分離について (虐待事例)

	実数	%
施設措置・里親委託による親子分離は最後の手段でありなるべく避けるべきである	378	45.4
施設措置・里親委託による親子分離は対応の一方法として積極的に行うべきである	420	50.5
無回答	34	4.1
合計	832	100.0

(表 15)「子ども虐待対応の手引き」(通読)

	実数	%
全文読んだ	185	22.2
一部読んだ	540	64.9
読んでいないが要点は知っている	75	9.0
知らない	10	1.2
無回答	22	2.6
合計	832	100.0

(表 16)「子ども虐待対応の手引き」(業務への効果)

	実数	%
大変役に立った	134	16.1
やや役に立った	562	67.5
ほとんど役に立たなかった	80	9.6
全く役に立たなかった	5	0.6
無回答	51	6.1
合計	832	100.0

(表 17)「子ども虐待対応の手引き」(所有) (n=832)

	実数	%
個人に配布された手引きを持っている	506	60.8
配布された共同使用の手引きが複数ある	249	29.9
個人で手引きを購入した	48	5.8
共同で手引きを購入した	15	1.8
児童相談所に1冊だけある	24	2.9
わからない	8	1.0

(表 18)「子ども虐待対応の手引き」(使用頻度)

	実数	%
日常的に使っている	45	5.4
時々使っている	408	49.0
あまり使っていない	318	38.2
全く使っていない	44	5.3
無回答	17	2.0
合計	832	100.0

(表 19)「子ども虐待対応の手引き」(新たに必要な内容)

	実数	%
法的な規定や解釈のより詳しい説明	185	22.2
援助方法のより具体的な説明	248	29.8
ビデオなど視聴覚教材を使用した援助の詳細な説明	65	7.8
長期にわたる事例に基づくマニュアル	94	11.3
虐待の判断基準のより詳しい説明	141	16.9
その他	29	3.5
特になし	24	2.9
無回答	46	5.5
合計	832	100.0

(表 20) 体験したことの頻度

	1度も ない	1年に 数回か それ以下	1か月に 1回か それ以下	1ヶ月に 数回	1週間 1回	1週に 数回	毎日	無回答	合計
仕事で精神的に疲れ果てた感じがする	14 (1.7)	79 (9.5)	68 (8.2)	166 (20.0)	97 (11.7)	243 (29.2)	155 (18.6)	10 (1.2)	832 (100.0)
1日の仕事が終わると疲れ果てた気持ちになる	11 (1.3)	44 (5.3)	67 (8.1)	140 (16.8)	93 (11.2)	250 (30.0)	216 (26.0)	11 (1.3)	832 (100.0)
朝起きた時疲れを感じ、また同じ仕事に出かけなければと思う	38 (4.6)	80 (9.6)	89 (10.7)	121 (14.5)	116 (13.9)	204 (24.5)	170 (20.4)	14 (1.7)	832 (100.0)
援助対象者が抱えている問題にその人がどのように感じているか容易に理解できる	45 (5.4)	63 (7.6)	106 (12.7)	215 (25.8)	108 (13.0)	172 (20.7)	56 (6.7)	67 (8.1)	832 (100.0)
あたかも援助対象者を人でないような扱いをしている自分に気づく	392 (47.1)	222 (26.7)	89 (10.7)	60 (7.2)	27 (3.2)	12 (1.4)	9 (1.1)	21 (2.5)	832 (100.0)
終日人と一緒に働くことは非常に気をつかう	110 (13.2)	166 (20.0)	119 (14.3)	119 (14.3)	75 (9.0)	117 (14.1)	106 (12.7)	20 (2.4)	832 (100.0)
援助対象者の問題に対し非常に効果的に関わっている	48 (5.8)	151 (18.1)	195 (23.4)	219 (26.3)	71 (8.5)	84 (10.1)	21 (2.5)	43 (5.2)	832 (100.0)
仕事に燃えつきってしまった気持ちである	210 (25.2)	181 (21.8)	101 (12.1)	121 (14.5)	64 (7.7)	81 (9.7)	51 (6.1)	23 (2.8)	832 (100.0)
仕事をともし人の役に立っている	56 (6.7)	206 (24.8)	176 (21.2)	173 (20.8)	68 (8.2)	77 (9.3)	46 (5.5)	30 (3.6)	832 (100.0)
この仕事についてから人に対し冷淡になってきている	326 (39.2)	194 (23.3)	107 (12.9)	110 (13.2)	35 (4.2)	19 (2.3)	15 (1.8)	26 (3.1)	832 (100.0)
この仕事は自分の気持ちを無感覚にしてしまう気がする	293 (35.2)	182 (21.9)	105 (12.6)	126 (15.1)	46 (5.5)	44 (5.3)	14 (1.7)	22 (2.6)	832 (100.0)
元気はつつらつして働いている	93 (11.2)	143 (17.2)	128 (15.4)	183 (22.0)	94 (11.3)	126 (15.1)	38 (4.6)	27 (3.2)	832 (100.0)
仕事に欲求不満を感じている	31 (3.7)	89 (10.7)	105 (12.6)	177 (21.3)	101 (12.1)	166 (20.0)	135 (16.2)	28 (3.4)	832 (100.0)
働きすぎだと思う	68 (8.2)	72 (8.7)	77 (9.3)	156 (18.8)	107 (12.9)	163 (19.6)	157 (18.9)	32 (3.8)	832 (100.0)
援助対象者に何が起ころうと全く気にしない	508 (61.1)	147 (17.7)	61 (7.3)	40 (4.8)	30 (3.6)	12 (1.4)	11 (1.3)	23 (2.8)	832 (100.0)
人と一緒に働くことは非常にストレスである	130 (15.6)	209 (25.1)	130 (15.6)	127 (15.3)	60 (7.2)	95 (11.4)	58 (7.0)	23 (2.8)	832 (100.0)
援助対象者と容易にくつろいだ雰囲気を作ることができる	46 (5.5)	131 (15.7)	144 (17.3)	232 (27.9)	99 (11.9)	121 (14.5)	29 (3.5)	30 (3.6)	832 (100.0)
援助対象者に働きかけたあと気分が高揚する	102 (12.3)	194 (23.3)	157 (18.9)	189 (22.7)	76 (9.1)	66 (7.9)	19 (2.3)	29 (3.5)	832 (100.0)
多くの価値ある仕事をやりとげている	85 (10.2)	266 (32.0)	174 (20.9)	157 (18.9)	55 (6.6)	44 (5.3)	20 (2.4)	31 (3.7)	832 (100.0)
自分の限界にきた感じがする	110 (13.2)	169 (20.3)	110 (13.2)	124 (14.9)	84 (10.1)	100 (12.0)	109 (13.1)	26 (3.1)	832 (100.0)
仕事上での精神的な問題に冷静に対応することができる	41 (4.9)	125 (15.0)	131 (15.7)	196 (23.6)	81 (9.7)	162 (19.5)	54 (6.5)	42 (5.0)	832 (100.0)
援助対象者が抱えている問題解決について私を責めているような気がする	115 (13.8)	211 (25.4)	152 (18.3)	168 (20.2)	64 (7.7)	60 (7.2)	39 (4.7)	23 (2.8)	832 (100.0)

()は%を示す

(表 21) 仕事に感じること

	大いに 思う		思う		どちらとも いえない		あまり 思わない		全く 思わない		無回答		合計	
	実 数	%	実 数	%	実 数	%	実 数	%	実 数	%	実 数	%	実 数	%
ケース記録の執筆に時間がとられ、直接的なソーシャルワークを行う時間が十分にとれない	237	28.5	312	37.5	136	16.3	96	11.5	21	2.5	30	3.6	832	100.0
会議のすすめかたが非効率で不必要に時間がとられている	114	13.7	298	35.8	210	25.2	175	21.0	20	2.4	15	1.8	832	100.0
パソコンをはじめとする OA 機器を活用した合理的な事務の効率化を行える余地がある	148	17.8	284	34.1	194	23.3	153	18.4	34	4.1	19	2.3	832	100.0
形式が重んじられる職場である	54	6.5	162	19.5	219	26.3	311	37.4	68	8.2	18	2.2	832	100.0
職員の給与額は妥当である	6	0.7	91	10.9	283	34.0	259	31.1	173	20.8	20	2.4	832	100.0
職場の建物の構造や机・キャビネット・OA 機器などの内部備品が使いやすい配置になっている	6	0.7	91	10.9	192	23.1	316	38.0	206	24.8	21	2.5	832	100.0
自分は児童福祉司の仕事に向いていると思う	31	3.7	210	25.2	321	38.6	162	19.5	90	10.8	18	2.2	832	100.0
自分は仕事以外の私生活も充実している	48	5.8	250	30.0	255	30.6	194	23.3	68	8.2	17	2.0	832	100.0
自分は私生活よりも仕事の達成が重要であると思う	6	0.7	98	11.8	360	43.3	254	30.5	93	11.2	21	2.5	832	100.0
自分は虐待事例の対応をしていて解決できそうにもない問題に直面する事が多い	146	17.5	380	45.7	202	24.3	82	9.9	4	0.5	18	2.2	832	100.0
自分は虐待者への対応をしていて身の危険を感じる事が多い	45	5.4	271	32.6	255	30.6	224	26.9	18	2.2	19	2.3	832	100.0
自分は暴言や脅迫で心理的な圧力を感じる事が多い	111	13.3	368	44.2	174	20.9	148	17.8	10	1.2	21	2.5	832	100.0
自分は児童相談所の措置に対して訴訟を起こすと保護者に言われると不安になることがある	82	9.9	314	37.7	195	23.4	193	23.2	30	3.6	18	2.2	832	100.0
自分は立入調査を実施するかどうかの判断に悩むことが多い	62	7.5	242	29.1	287	34.5	192	23.1	25	3.0	24	2.9	832	100.0
自分は一時保護をするかどうかの判断に悩むことが多い	60	7.2	327	39.3	192	23.1	218	26.2	17	2.0	18	2.2	832	100.0
自分は 28 条による申立を行うかどうかの判断に悩むことが多い	68	8.2	242	29.1	295	35.5	181	21.8	23	2.8	23	2.8	832	100.0
自分は一時保護に関する保護者の説得に困難を感じる事が多い	102	12.3	331	39.8	231	27.8	146	17.5	3	0.4	19	2.3	832	100.0
自分は保護者の同意を取り付けて施設入所・里親措置をすることに困難を感じる事が多い	94	11.3	307	36.9	263	31.6	141	16.9	5	0.6	22	2.6	832	100.0
自分は 28 条による措置に関する保護者との関係に困難を感じる事が多い	145	17.4	307	36.9	270	32.5	65	7.8	12	1.4	33	4.0	832	100.0
自分は保護者が一時保護所や施設からの強い引取り要求をされると対応に困難を感じる事が多い	207	24.9	374	45.0	158	19.0	67	8.1	6	0.7	20	2.4	832	100.0
児童福祉審議会は虐待事例の対応に役立っている	22	2.6	167	20.1	305	36.7	214	25.7	104	12.5	20	2.4	832	100.0
自分は児童福祉司に着任することを希望していた	98	11.8	217	26.1	154	18.5	119	14.3	225	27.0	19	2.3	832	100.0
自分は市民から支持されている	2	0.2	103	12.4	396	47.6	205	24.6	100	12.0	26	3.1	832	100.0
自分は虐待者から頼りにされている	0	0.0	65	7.8	408	49.0	230	27.6	101	12.1	28	3.4	832	100.0
自分は虐待者の家族(大人)から頼りにされている	2	0.2	97	11.7	409	49.2	212	25.5	87	10.5	25	3.0	832	100.0
自分は被虐待児から頼りにされている	12	1.4	191	23.0	408	49.0	150	18.0	43	5.2	28	3.4	832	100.0
自分は連携する必要がある他機関に良く知っていて協力が得られやすい職員が複数いる	56	6.7	406	48.8	235	28.2	89	10.7	23	2.8	23	2.8	832	100.0
他機関が十分に役割分担をしてくれず、すべて児童相談所に任せようとする	107	12.9	340	40.9	238	28.6	115	13.8	12	1.4	20	2.4	832	100.0
直属の上司は自分の仕事内容を良く評価してくれる	51	6.1	369	44.4	286	34.4	72	8.7	33	4.0	21	2.5	832	100.0
直属の上司は自分の仕事を支援してくれる	79	9.5	436	52.4	196	23.6	71	8.5	31	3.7	19	2.3	832	100.0
同僚たちは自分の仕事内容を良く評価してくれる	55	6.6	404	48.6	291	35.0	47	5.6	13	1.6	22	2.6	832	100.0
同僚たちは自分の仕事を支援してくれる	79	9.5	489	58.8	198	23.8	36	4.3	9	1.1	21	2.5	832	100.0
自分は児童福祉司の仕事に誇りをもっている	77	9.3	310	37.3	282	33.9	98	11.8	44	5.3	21	2.5	832	100.0
自分は「ソーシャルワーク」の概念がよくわからない	34	4.1	156	18.8	275	33.1	290	34.9	53	6.4	24	2.9	832	100.0
自分は「ソーシャルワーカー」である	70	8.4	321	38.6	262	31.5	107	12.9	49	5.9	23	2.8	832	100.0
自分は今後も児童福祉司をつづけたい	49	5.9	208	25.0	256	30.8	154	18.5	149	17.9	16	1.9	832	100.0

()は%を示す

(表 22) 仕事上の専門的なことで役に立つ助言を得られる人

	実数	%
上司	399	48.0
同僚	256	30.8
外部の専門家によるスーパーバイザー	65	7.8
児童相談所以外の専門職の友人	36	4.3
いない	58	7.0
無回答	18	2.2
合計	832	100.0

(表 23) スーパービジョンにおける課題

	1 番目		2 番目	
	実数	%	実数	%
役職にとらわれないスーパーバイザーの設定が必要	242	29.1	164	19.7
スーパーバイザーの専門性の向上	312	37.5	227	27.3
児童相談所外の専門家によるスーパービジョンが必要	66	7.9	204	24.5
スーパービジョンの時間がとれない	168	20.2	143	17.2
その他	16	1.9	10	1.2
特になし	12	1.4	6	0.7
無回答	16	1.9	78	9.4
合計	832	100.0	832	100.0

(表 24) 仕事上のことで悩みをよく相談する人

	実数	%
上司	162	19.5
同僚	404	48.6
外部の専門家によるスーパーバイザー	10	1.2
児童相談所以外の専門職の知人	53	6.4
関連専門職以外の知人	23	2.8
家族	56	6.7
いない	100	12.0
無回答	24	2.9
合計	832	100.0

(表 25) 虐待事例対応の際に連携がとりやすく気心が知れている職員がいる他機関・職種(M.A) (n=832)

	実数	%
保育所	238	28.6
学校	259	31.1
幼稚園	39	4.7
主任児童委員	186	22.4
民生・児童委員	106	12.7
市町村保健センター	390	46.9
福祉事務所	539	64.8
児童養護施設	316	38.0
里親	49	5.9
弁護士	122	14.7
警察	219	26.3

(表 26) 虐待対応に関する職務上のストレス解消の有無

	実数	%
ある	555	66.7
ない	238	28.6
無回答	39	4.7
合計	832	100.0

(表 27) ストレス解消方法

	1 位		2 位		3 位	
	実数	%	実数	%	実数	%
職員と良好な人間関係をつくる	115	20.7	59	10.6	49	8.8
保護者と良好な人間関係をつくる	9	1.6	12	2.2	16	2.9
適度に休息をとるようにする	113	20.4	121	21.8	73	13.2
自分の趣味をみつける	136	24.5	75	13.5	63	11.4
職場外に親しい友人関係をつくる	17	3.1	44	7.9	63	11.4
自分の家族と良好な関係をつくる	59	10.6	89	16.0	72	13.0
「手引き」を読み返すなど自分で問題解決の学習をする/研修会や勉強会に参加する	20	3.6	44	7.9	59	10.6
休日に仕事を持ちこまない	66	11.9	63	11.4	63	11.4
職員と終業後飲食をしたり交流をもつ	16	2.9	24	4.3	27	4.9
職員とのつきあいは勤務時間内だけにする	2	0.4	9	1.6	14	2.5
無回答	2	0.4	15	2.7	56	10.1
小計	555	100.0	555	100.0	555	100.0
非該当	277		277		277	
合計	832		832		832	

(表 28) 虐待対応に関する職務上のストレスを低減する為に必要だと感じている事

	1 位		2 位		3 位	
	実数	%	実数	%	実数	%
援助技法のスキルアップ	126	15.1	50	6.0	67	8.1
複数対応の原則の徹底	112	13.5	69	8.3	48	5.8
客観的・統一的な処遇決定のツールとなる援助・介入のチェックシート	29	3.5	36	4.3	23	2.8
所内の職員の援助方針の共通理解	33	4.0	49	5.9	31	3.7
職員個人が過度に批判されることのない会議の進め方	19	2.3	33	4.0	32	3.8
所内の虐待事例への対応基準の共通認識	18	2.2	34	4.1	29	3.5
休日には業務の連絡をしない	39	4.7	43	5.2	61	7.3
自分のペースを確保するスケジュールを組む	26	3.1	22	2.6	31	3.7
児童相談所内でのチームワークの確立	103	12.4	88	10.6	63	7.6
事例の進行管理をスーパーバイザーがバックアップする	41	4.9	84	10.1	55	6.6
身の安全をはかる保安体制の充実	9	1.1	35	4.2	37	4.4
暴言や圧力を受けた職員への心理的ケア	10	1.2	28	3.4	45	5.4
保護者への指導の権限強化	23	2.8	54	6.5	36	4.3
保護者と敵対する措置は弁護士・家庭裁判所が全面に出るシステム	149	17.9	80	9.6	74	8.9
医師・弁護士などの自治体の嘱託専門職のバックアップ体制	17	2.0	46	5.5	62	7.5
児童相談所がすべてやるのではなく、電話 1 本で関係機関が連携する体制	54	6.5	56	6.7	90	10.8
無回答	24	2.9	25	3.0	48	5.8
合計	832	100.0	832	100.0	832	100.0

(表 29) 児童虐待の防止等に関する法律の成立・施行への評価

	強く思う		思う		思わない		全く 思わない		無回答		合計	
	実数	%	実数	%	実数	%	実数	%	実数	%	実数	%
本法で虐待の定義が明確になった	59	7.1	574	69.0	158	19.0	19	2.3	22	2.6	832	100.0
既存の通知の内容が法文化されて対応の根拠が確立した	45	5.4	563	67.7	185	22.2	14	1.7	25	3.0	832	100.0
通告・相談が増えて福祉司の対応が追いつかない	341	41.0	397	47.7	71	8.5	1	0.1	22	2.6	832	100.0
通告・相談が増えて一時保護の対応が追いつかない	349	41.9	318	38.2	139	16.7	2	0.2	24	2.9	832	100.0
通告・相談が増えて児童養護施設の対応が追いつかない	426	51.2	319	38.3	56	6.7	2	0.2	29	3.5	832	100.0
子どもの迅速な保護に効果がある	41	4.9	476	57.2	259	31.1	26	3.1	30	3.6	832	100.0
親権の壁が弱まる効果がある	10	1.2	169	20.3	526	63.2	100	12.0	27	3.2	832	100.0
立入調査がしやすくなった	15	1.8	403	48.4	338	40.6	46	5.5	30	3.6	832	100.0
警察の協力が得やすくなった	65	7.8	593	71.3	134	16.1	17	2.0	23	2.8	832	100.0
誤報が増えた	91	10.9	433	52.0	265	31.9	15	1.8	28	3.4	832	100.0
措置後の保護者への相談所による指導権限が強まる効果がある	7	0.8	158	19.0	541	65.0	101	12.1	25	3.0	832	100.0
措置後の子どもへの援助・治療システムが発展する効果がある	3	0.4	176	21.2	500	60.1	128	15.4	25	3.0	832	100.0
措置後の保護者への援助・治療システムが発展する効果がある	14	1.7	139	16.7	497	59.7	157	18.9	25	3.0	832	100.0

(表 30) 虐待事例の対応をよりよくするために必要な課題

	1 番目		2 番目		3 番目	
	実数	%	実数	%	実数	%
児童福祉司の増員	405	48.7	107	12.9	92	11.1
詳細な立法化	52	6.3	62	7.5	34	4.1
十分な初任者研修	27	3.2	44	5.3	30	3.6
十分な現任研修	47	5.6	117	14.1	101	12.1
さらに詳細なマニュアル	1	0.1	14	1.7	22	2.6
さらに詳細な国の通知	0	0.0	2	0.2	1	0.1
弁護士の児童相談所への配置	20	2.4	60	7.2	86	10.3
警察との連携	20	2.4	42	5.0	47	5.6
児童相談所の法的権限の強化	68	8.2	105	12.6	63	7.6
市民の理解	16	1.9	15	1.8	35	4.2
保健上の予防対策の充実	14	1.7	27	3.2	35	4.2
措置後の保護者・子どもへのケアシステムの充実	111	13.3	193	23.2	210	25.2
その他	33	4.0	16	1.9	21	2.5
無回答	18	2.2	28	3.4	55	6.6
合計	832	100.0	832	100.0	832	100.0

(表 31) 性別

	実数	%
男	487	58.5
女	328	39.4
無回答	17	2.0
合計	832	100.0

(表 32) 年齢

	実数	%
20 歳代	90	10.8
30 歳代	197	23.7
40 歳代	292	35.1
50 歳代	223	26.8
60 歳代	5	0.6
無回答	25	3.0
合計	832	100.0

(表 33) 児童相談所における通算勤務年数

	勤務年数	
	実数	%
1 年未満	10	1.2
1～2 年	280	33.7
3～5 年	214	25.7
6～10 年	166	20.0
11 年以上	134	16.1
無回答	25	3.4
合計	832	100.0

(表 34) 児童相談所以外で福祉現場における通算経験年数

	勤務年数	
	実数	%
1 年未満	125	15.0
1～5 年	188	22.6
6～10 年	166	20.0
11～15 年	104	12.5
16～20 年	88	10.6
21～25 年	66	7.9
26～30 年	42	5.0
31 年以上	13	1.6
無回答	40	4.8
合計	832	100.0

(表 35) 現在の児童相談所に勤務する前の勤務先

	実数	%
他の児童相談所	111	13.3
福祉事務所	176	21.2
児童福祉関係(障害児含む)の部署・施設	145	17.4
児童領域以外の福祉関係の部署・施設	143	17.2
その他の部署・施設	165	19.8
無回答	92	11.1
合計	832	100.0

(表 36) 役職としてスーパーバイズを担当しているか

	実数	%
担当している	119	14.3
担当していない	688	82.7
無回答	25	3.0
合計	832	100.0

(表 37) 児童福祉司の任用資格(法第 11 条の 2)

	実数	%
厚生大臣の指定する養成学校・施設・講習会の課程を終了した者	65	7.8
大学で心理学、教育学、社会学又はこれらに相当する課程を修めて卒業した者	424	51.0
医師	1	0.1
社会福祉士	39	4.7
社会福祉主事として、二年以上児童福祉事業に従事した者	125	15.0
前各号に準ずる者であって、児童福祉司として必要な学識経験を有するもの	130	15.6
無回答	48	5.8
合計	832	100.0

(表 38) 大学での専攻

	実数	%
社会福祉学	234	28.1
心理学	106	12.7
教育学	74	8.9
社会学	69	8.3
保育学	8	1.0
児童学	8	1.0
その他	179	21.5
大学は行っていない	63	7.6
無回答	91	10.9
合計	832	100.0

(表 39) 自治体における児童相談所職員の採用形態

	現在		採用当時	
	実数	%	実数	%
両方	20	2.4	14	1.7
一般職採用	463	55.6	457	54.9
福祉専門職採用	291	35.0	298	35.8
無回答	58	7.0	63	7.6
合計	832	100.0	832	100.0

(表 40) 社会福祉士資格の有無

	実数	%
持っている	118	14.2
持っていない	686	82.5
無回答	28	3.4
合計	832	100.0

(表 41) 自由回答の記入の有無

	実数	%
記入なし	494	59.4
記入あり	338	40.6
合計	832	100.0

(表 42) MBI サブカテゴリー点数(情緒的消耗感)

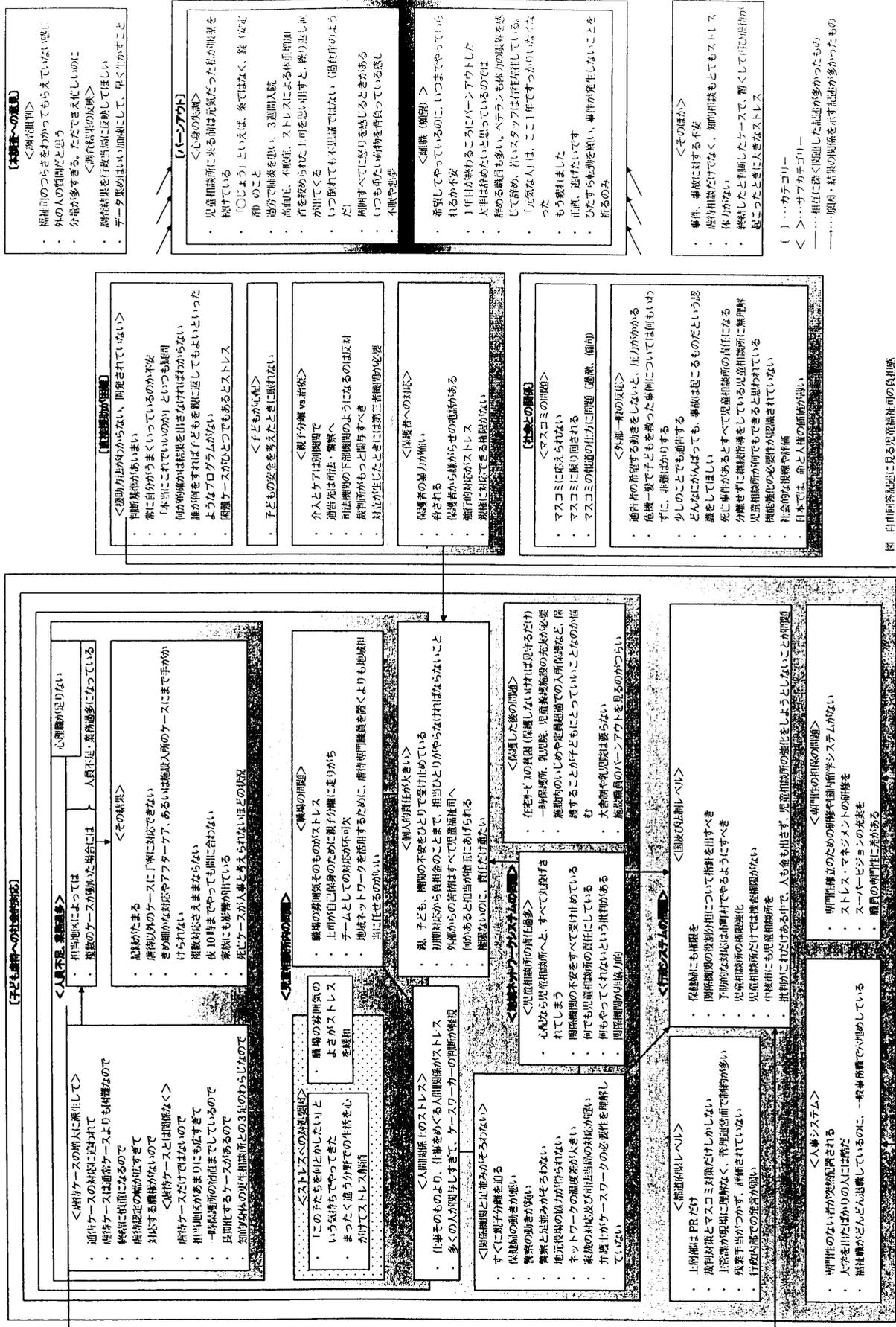
	実数	%
低い	126	15.1
普通	216	26.0
高い	428	51.4
無回答	62	7.5
合計	832	100.0

(表 43) MBI サブカテゴリー点数(脱人格化)

	実数	%
低い	373	44.8
普通	237	28.5
高い	177	21.3
無回答	45	5.4
合計	832	100.0

(表 44) MBI サブカテゴリー点数(個人的達成感) ※逆転項目

	実数	%
高い	35	4.2
普通	86	10.3
低い	599	72.0
無回答	112	13.5
合計	832	100.0



【本事業への見直し】

- ・ 虐待司のつらさをわかってもらえない
- ・ 外の人の強制だと思う
- ・ 分給が多すぎる
- ・ 調査結果を行政当局に反映してほしい
- ・ データ集約のほうはいい加減にして、早く生かすこと

【ヒアリングアクト】

- ・ 児童相談所に来る前は元気があった私が喉を絞っている
- ・ 「〇じょう」といえば、来ではなく、誰（女定刑）のこと
- ・ 地方で働いて、3週間入院
- ・ 高血圧、不眠症、ストレスによる体重増加が出てくる
- ・ 首を絞められた上を思い出すと、繰り返しのよう
- ・ 1つ削れても不思議ではない（過食症のよう
- ・ 削削すべてに怒りを感じると言がある
- ・ いつも前たい荷物を持っていてる感じ
- ・ 不眠や過食

＜調職（朝野）＞

- ・ 希望してやっていたのに、いつまでやっていた
- ・ 1年日が続くことにパーアアウトした
- ・ 大相は辞めたいと出ているのでは
- ・ 辞める職員も多い、ベテランも体力の限界を感じて辞め、若いスタッフは行先を待っている
- ・ 「元氣な人」は、ここ1年でずっつかいなくな
- ・ もう飛来しました
- ・ 市原、逃げたいです
- ・ ひたすら私動を願い、事件が発生しないことを祈るのみ

＜そのほか＞

- ・ 事件、事故に対する不安
- ・ 虐待相談だけでなく、知的相談でもストレス
- ・ 体力がない
- ・ 終結したと判断したケースで、暫くして再び虐待が起ったときに大きなストレス

() ……カチコリ
 < > ……サブカチコリ
 ———…原因・結果の関係を必ず記載が多かったもの
 ———…原因・結果の関係を必ず記載が多かったもの

＜虐待ケースの発生状況＞

- ・ 判断基準がわからない、開示されていない
- ・ 常に自分がまくまきといっているのか不安
- ・ 「体罰にこれくらいか」といって疑問
- ・ 何かの線引きは出来なければならぬ
- ・ 誰が何をすれば「子どもを親に戻してもよい」といったようなプログラムがない
- ・ 児童ケースがひとつでもあるとストレス

＜子どもが心配＞

- ・ 子どもの安全を考えたときに心配はされない

＜親子分離 vs 虐待＞

- ・ 介入とケアは初期段階で
- ・ 通告先は司法、警察へ
- ・ 司法機関の下部機関のようにするのは反対
- ・ 裁判所がもっと関与すべき
- ・ 対応が狂ったときに第三者機関が必要

＜保護者の暴力が怖い＞

- ・ 保護者の暴力が怖い
- ・ 脅される
- ・ 保護者から嫌がらせの電話がある
- ・ 強制的対応がストレス
- ・ 親権に反対できる権限がない

【社会への課題】

- ・ マスコミに伝わらない
- ・ マスコミに振り回される
- ・ マスコミの報道の仕方に関する問題（過激、偏見）

＜外部への反応＞

- ・ 通告者の希望する動きをしないと、圧力がかかる
- ・ 危機一髪で子どもを救った事例については何もいわ
- ・ ずい、非難ばかりする
- ・ 少しでも通報する
- ・ どんなにがんばっても、事故は起るものだと認
- ・ 識をしてほしい
- ・ 死に事件があるとすべて児童相談所の責任になる
- ・ 分離せずに継続指導をしている児童相談所に専門解
- ・ 児童相談所が何でもできると思われている
- ・ 機能強化の必要が認識されていない
- ・ 社会的な信頼や評価
- ・ 日本では、命と人権の価値が高い

図 1 虐待ケースに関する児童相談所の負担感
 注) 資料名称については、調査時点に使用されていたものを優先し、とくに修正していない

「児童福祉司の虐待対応における 職務とストレスに関する調査」

<本調査について>

子ども家庭福祉行政にかかわる当研究所の研究調査につきましては、日頃よりご理解ご協力を賜り心より感謝いたしております。本調査は、従来の相談所単位の調査ではなく、全国の児童福祉司全員（所長を除く）を対象として実施させていただくものです。児童福祉司ひとりひとりの皆様からの貴重なご意見をお伺いし、子ども虐待対応における児童相談所内外を取り巻く諸環境をはじめとする状況・ご意見を把握することを目的としてご協力をお願いしております。別紙のお願い状をご一読の上趣旨をご理解いただきぜひご回答賜りますようお願い申し上げます。

なお、本調査は大量調査による統計的な傾向をご回答結果から把握する方法で調査票を設計しております。虐待事例への対応は個性の高いものであり、設問によってはご回答に迷われるものもあるかと存じますが、量的調査の性格にご理解いただき、ご自分のお考えにより近い選択肢・数値をお選びいただければ幸いです。個別的・質的調査は今後別の機会を得て実施したいと存じます。

お忙しいところ誠に恐縮ですが、何卒ご高配のほどよろしくお願いいたします。

<ご返送について>

お忙しい中大変恐縮ですが、2002年2月25日（月）までに同封の返信用封筒にて個人（無記名）でご返
送いただければ幸いです。

返送先：

〒106-8580 東京都港区南麻布5-6-8 日本子ども家庭総合研究所
子ども家庭福祉研究部 高橋重宏 宛

調査主体：

日本子ども家庭総合研究所 平成13年度チーム研究「子ども虐待対応に関する研究」研究班（主任研究者 高橋重宏）

調査票ご記入に関するお問い合わせ先：①日本子ども家庭総合研究所嘱託研究員 中谷茂一（聖学院大学）

TEL：090-3590-8986

②日本子ども家庭総合研究所 伊藤嘉余子（嘱託研究員）

TEL：03-3473-8349 月曜日～金曜日

FAX：03-3473-8408

1. 2月1日現在の担当ケース数(新規受理・継続指導・施設措置・里親委託中を含む)を教えてください。

(※ケース担当がない方は0と記入してください。)

①すべての相談種別を含んで 全【 】ケース ②そのうち、虐待の事例【 】ケース

2. 1人の児童福祉司が常時担当するケース数(新規受理・継続指導・施設措置・里親委託中を含む)はおおむねどのくらいが適切であるとお考えですか。すべての相談種別をふくむ総数と虐待事例数についてそれぞれの選択肢から回答欄へ番号をご記入下さい。(それぞれ1つ)

①適当であると思われるすべての相談種別をふくむ担当総数【 】(新規受理・継続指導・施設措置・里親委託中をすべてふくめてお考え下さい)
 <総数選択肢>

1. 20ケース未満 2. 20～40ケース未満 3. 40～60ケース未満 4. 60～80ケース未満
 5. 80～100ケース未満 6. 100～120ケース未満 7. 120～140ケース未満 8. その他()

②適当であると思われる虐待事例担当数【 】

<虐待事例選択肢>

1. 5ケース未満 2. 5～10ケース未満 3. 10～15ケース未満 4. 15～20ケース未満
 5. 20～25ケース未満 6. 25～30ケース未満 7. 30～35ケース未満 8. 35～40ケース未満
 9. 40～45ケース未満 10. 45ケース～50ケース未満 11. 50ケース以上 12. その他()

3. 児童相談所における児童福祉司の配置人数について、ご自分のお考えに近い番号に○印をつけて下さい。(1つだけ○)

1. 業務を行うのに現在の配置人数で問題ない
 2. 業務を行うのに現在の配置人数ではやや問題がある
 3. 業務を行うのに現在の配置人数では大変問題がある

..... 3-1 問3で「2. やや問題がある」、「3. 大変問題がある」と答えた方にお聞きます。

その理由を強く感じるものから順に下記の回答欄にあらはまる番号をご記入下さい。(優先順位付き複数回答)

1. 人数が足りないため、通告・相談に対し即応体制がとりにくい
 2. 人数が足りないため、面接の時間がとりにくい
 3. 人数が足りないため、家庭訪問の時間がとりにくい
 4. 人数が足りないため、他機関との連絡調整がとりにくい
 5. 人数が足りないため、施設措置・里親委託した子どもと会う時間がとりにくい
 6. 人数が足りないため、自己研修の時間がとりにくい
 7. 人数が足りないため、休暇がとりにくい
 8. その他(具体的に記入下さい)

1 番目の理由【 】 2 番目の理由【 】 3 番目の理由【 】

4. 近年、子どもへの虐待に関する児童相談所の役割に関心が高まっていますが、ご自分が強く感じるものから順に下記の回答欄にあてはまる番号をご記入下さい。(優先順位付き複数回答)

1. 児童相談所への関心が高まることは好ましいと思う
2. 児童相談所への関心が高まることは好ましくないと思う
3. 職員の人数を増やさずに期待だけされても困る
4. 職員の専門性を高めずに期待だけされても困る
5. マスコミによる虐待ケース対応に関する報道内容はおおむねそのとおりである
6. マスコミによる虐待ケース対応に関する報道内容は一方的なもので間違いが多い

1 番目に感じるもの【】 2 番目に感じるもの【】 3 番目に感じるもの【】

5. 「虐待の通告」はどのようなかたちが通告だとお考えですか。ご自分のお考えにあてはまる番号にすべて○印をつけて下さい。(複数回答)

1. 電話および来所・文書によるものの場合
2. 来所・文書によるものの場合
3. 電話による訴えだけの場合
4. メールによるものの場合

6. あなたは児童福祉法第29条にもとづく立入調査を行ったことがありますか。(1つだけ○)

1. 1 回だけある
2. 複数回ある
3. ない

7. 立入調査を実施するか検討する過程で悩む点を、強く感じるものから順に下記の回答欄にあてはまる番号をご記入下さい。(優先順位付き複数回答)

1. 立入調査を行うと保護者との摩擦が大きくなり後の関わりが難しくなる
2. 立入調査権を発動しても保護者が応じてくれないので実際の効力に疑問があり、他の手だてをとる方が現実的である
3. 虐待の確証が得られないので行えない
4. 上司の同意が得られない
5. 所長の同意が得られない
6. 立入調査権の発動に関し、当児童相談所では所長に委任されていないので、本庁への手続きに手数がかかる

1 番目の理由【】 2 番目の理由【】 3 番目の理由【】

8. 虐待に関する初期の調査・情報収集・保護者への対応の際の所内のチーム体制の原則と実際について、あてはまる番号をそれぞれ回答欄にご記入下さい。

1. 1 人で担当する
 2. 2 人以上で担当する
 3. その他(具体的に)ご記入下さい
- ①原則【】 ②実際【】

8-1. 問8で「2. 2人以上で担当する」を選んだ方にお聞きします。その2人目は下記のうちのどの職種ですか。

1. 児童福祉司
2. 心理判定員
3. スーパーバイザー
4. その他(具体的に)ご記入下さい

9. 通告を受けて行う初期の調査・対応の体制についてご自分のお考えに近い番号に○印をつけて下さい。(1つだけ○)

1. 初期の調査・対応には、各児童相談所に特別な専門チームが必要である
2. 初期の調査・対応には、各児童相談所の管轄を越えた広域の特別な専門チームが必要である
3. 初期の調査・対応には、対応する職員の複数体制が確立されればよい
4. 初期の調査・対応には、児童相談所の福祉司がそれぞれ行えばよい

10. 虐待事例における施設措置・里親委託による親子分離について、ご自分のお考えに近い番号に○印をつけて下さい。(どちらか近い方に○)

1. 施設措置・里親委託による親子分離は最後の手段でありなるべく避けるべきである
2. 施設措置・里親委託による親子分離は対応の一方として積極的に行うべきである

11. 『虐待対応の手引き』の使用状況についてあてはまる番号に○印をつけて下さい。

『子ども虐待対応の手引き(平成12年11月改訂版)』(※小冊子『子ども虐待防止の手引き』ではありません)

- a) 通読
 1. 全文読んだ
 2. 一部読んだ
 3. 読んでいないが要点は知っている
 4. 知らない
- b) 業務への効果
 1. 大変役に立った
 2. やや役に立った
 3. ほとんど役に立たなかった
 4. 全く役に立たなかった
- c) 手引きの所有(あてはまるものすべてに○)
 1. 個人に配布された手引きを持っている
 2. 配布された共同使用の手引きが複数ある
 3. 個人で手引きを購入した
 4. 共同で手引きを購入した
 5. 児童相談所に1冊だけある
 6. わからない
- d) 使用頻度
 1. 日常的に使っている
 2. 時々使っている
 3. あまり使っていない
 4. 全く使っていない
- e) 今後新たに必要内容(一番必要なもの1つに○)
 1. 法的な規定や解釈のより詳しい説明
 2. 援助方法のより具体的な説明
 3. ビデオなど視覚教材を使用した援助の詳細な説明
 4. 長期にわたる事例に基づくマニュアル
 5. 虐待の判断基準のより詳しい説明
 6. その他(具体的に)ご記入下さい
 7. 特になし

12. 以下の22の質問項目の1つ1つについて、あなたは最近どの頻度で体験しましたか。該当する箇所には○印をつけて下さい。

	毎日	1週間に数回	1週間に1回	1か月に数回	1か月に1回かそれ以下	1年に数回かそれ以下	1度もない
1. 仕事で精神的に疲れ果てた感じがする	6	5	4	3	2	1	0
2. 一日の仕事が終わると疲れ果てた気持ちになる	6	5	4	3	2	1	0
3. 朝起きた時疲れを感じ、また同じ仕事に出かけなければと思う	6	5	4	3	2	1	0
4. 援助対象者が抱えている問題にその人がどのように感じているか容易に理解できる	6	5	4	3	2	1	0
5. あなたも援助対象者を人ではないような扱い方をしている自分に気づく	6	5	4	3	2	1	0
6. 終日人と一緒に働くことは非常に気をつかう	6	5	4	3	2	1	0
7. 援助対象者の問題に対し非常に効果的にかかわっている	6	5	4	3	2	1	0
8. 仕事を燃えつきってしまった気持ちである	6	5	4	3	2	1	0
9. 仕事をとおし人の役に立っている	6	5	4	3	2	1	0
10. この仕事についてから人に対し冷淡になっできていく	6	5	4	3	2	1	0
11. この仕事は自分の気持ちを無感覚にしてしまう気がする	6	5	4	3	2	1	0
12. 元気はつらつとして働いている	6	5	4	3	2	1	0
13. 仕事に欲求不満を感じている	6	5	4	3	2	1	0
14. 働きすぎだと思う	6	5	4	3	2	1	0
15. 援助対象者に何が起ころうと全く気にしない	6	5	4	3	2	1	0
16. 人と一緒に働くことは非常にストレスである	6	5	4	3	2	1	0
17. 援助対象者と容易にくつろいだ雰囲気創ることができない	6	5	4	3	2	1	0
18. 援助対象者に働きかけたあと気分が高揚する	6	5	4	3	2	1	0
19. 多くの価値ある仕事をやりとげている	6	5	4	3	2	1	0
20. 自分の限界にきた感じがする	6	5	4	3	2	1	0
21. 仕事上での精神的な問題に冷静に対応することができない	6	5	4	3	2	1	0
22. 援助対象者が抱えている問題の解決について私を責めているような気がする	6	5	4	3	2	1	0

13. あなたが仕事をすることで、ふだんお感じになっていることについてあてはまる番号に○印をおつけ下さい。(それぞれの項目ごと1つだけ○)

	1. 大いに思う	2. 思う	3. どちらとも いえない	4. あまり 思わない	5. 全く 思わない
1) ケース記録の執筆に時間がとられ、直接的なソーシャルワークを行う時間が十分にとれない	1	2	3	4	5
2) 会議のすすめかたが非効率で不必要に時間がとられている	1	2	3	4	5
3) パソコンをはじめとするOA機器を活用した合理的な事務の効率化を行える余地がある	1	2	3	4	5
4) 形式が重んじられる職場である	1	2	3	4	5
5) 職員の給与額は妥当である	1	2	3	4	5
6) 職場の建物の構造や机・キヤビネット・OA機器などの内部備品が使いやすい配置になっている	1	2	3	4	5
7) 自分は児童福祉司の仕事に向いていると思う	1	2	3	4	5
8) 自分は仕事以外の私生活も充実している	1	2	3	4	5
9) 自分は私生活よりも仕事の達成が重要であると思う	1	2	3	4	5
10) 自分は虐待事例の対応をされていて解決できそうにもない問題に直面することが多い	1	2	3	4	5
11) 自分は虐待者への対応をされていて身の危険を感じることも多い	1	2	3	4	5
12) 自分は暴言や脅迫で心理的な圧力を感じることも多い	1	2	3	4	5
13) 自分は児童相談所の措置に対して訴訟を起こすと保護者に言われると不安になることがある	1	2	3	4	5
14) 自分は立入調査を実施するかどうかの判断に悩むことが多い	1	2	3	4	5
15) 自分は一時保護をするかどうかの判断に悩むことが多い	1	2	3	4	5
16) 自分は28条による申立を行うかどうかの判断に悩むことが多い	1	2	3	4	5
17) 自分は一時保護に関する保護者の説得に困難を感じることも多い	1	2	3	4	5
18) 自分は保護者の同意を取り付けて施設入所・里親措置をすることに困難を感じることも多い	1	2	3	4	5
19) 自分は28条による措置に関する保護者との関係に困難を感じることも多い	1	2	3	4	5
20) 自分は保護者が一時保護所や施設からの強い引き取り要求をされると対応に困難を感じることも多い	1	2	3	4	5
21) 児童福祉審議会は虐待事例の対応に役立っている	1	2	3	4	5
22) 自分は児童福祉司に着任することを希望している	1	2	3	4	5
23) 自分は市民から支持されている	1	2	3	4	5
24) 自分は虐待者から頼りにされている	1	2	3	4	5
25) 自分は虐待者の家族(大人)から頼りにされている	1	2	3	4	5
26) 自分は被虐待児から頼りにされている	1	2	3	4	5
27) 自分は連携する必要がある他機関に良く知っていて協力が得られやすい職員が複数いる	1	2	3	4	5
28) 他機関が十分に役割分担をしてくれず、すべて児童相談所に任せようとする	1	2	3	4	5
29) 直属の上司は自分の仕事内容を良く評価してくれる	1	2	3	4	5
30) 直属の上司は自分の仕事を支援してくれる	1	2	3	4	5
31) 同僚たちは自分の仕事内容を良く評価してくれる	1	2	3	4	5
32) 同僚たちは自分の仕事を支援してくれる	1	2	3	4	5
33) 自分は児童福祉司の仕事に誇りをもっている	1	2	3	4	5
34) 自分は「ソーシャルワーク」の概念がよくわからない	1	2	3	4	5
35) 自分は「ソーシャルワーカー」である	1	2	3	4	5
36) 自分は今後も児童福祉司をつづけたい	1	2	3	4	5

14. 仕事上の専門的なことで役に立つ助言を得られる人がいますか。(1つだけ○)
1. 上司
 2. 同僚
 3. 外部の専門家によるスーパーバイザー
 4. 児童相談所以外の専門職の友人
 5. いない
15. スーパービジョンにおける課題は何ですか。重要なものから順に下記の回答欄にあてはまる番号をご記入下さい。(優先順位付き複数回答)
1. 役職にとらわれないスーパーバイザーの設定が必要
 2. スーパーバイザーの専門性の向上
 3. 児童相談所外の専門家によるスーパービジョンが必要
 4. スーパービジョンの時間がとれない
 5. その他(具体的に記入下さい)
 6. 特になし
- 1 番目に重要な課題【 〃 】 2 番目に重要な課題【 〃 】
16. 仕事上でのことを悩みを相談をよくする人がいますか。(1つだけ○)
1. 上司
 2. 同僚
 3. 外部の専門家によるスーパーバイザー
 4. 児童相談所以外の専門職の知人
 5. 関連専門職以外の知人
 6. 家族
 7. いない
17. 虐待事例対応の際にあなたにとつて連携がとりやすく心が知れている職員がいる他機関・職種の種類番号に○印をおつけ下さい。(あてはまるものすべてに○)
1. 保育所
 2. 学校
 3. 幼稚園
 4. 主任児童委員
 5. 民生・児童委員
 6. 市町村保健センター
 7. 福祉事務所
 8. 児童養護施設
 9. 里親
 10. 弁護士
 11. 警察
18. あなたは、虐待対応に関する職務上のストレスを解消するために、何か心がけていることはありますか。
1. はい
 2. いいえ
- 18-1 問18で「1. はい」と答えた方のみにお聞きします。それほどのようことですか。主なものから順に3つを番号で答えて下さい。(優先順位付き複数回答)
1. 職員と良好な人間関係をつくる
 2. 保護者と良好な人間関係をつくる
 3. 適度に休息をとるようになる
 4. 自分の趣味をみつける
 5. 職場外に親しい友人関係をつくる
 6. 自分の家族と良好な関係をつくる
 7. 「手引き」を読み返すなど自分で問題解決の学習をする
 7. 研修会や勉強会に参加する
 8. 休日に仕事を持ちこまない
 9. 職員と終業後飲食をしたり交流をもつ
 10. 職員とのつきあいは勤務時間内だけにする
- 第1位(〃), 第2位(〃), 第3位(〃)

19. 虐待対応に関する職務上のストレスを低減するために、何が必要だと感じていますか。主なものから順に3つを番号で答えて下さい。(優先順位付き複数回答)
1. 援助技法のスキルアップ
 2. 複数対応の原則の徹底
 3. 客観的・統一的な処遇決定のツールとなる援助・介入のチェックシート
 4. 所内の職員への援助方針の共通理解
 5. 職員個人が過度に批判されることのない会議の進め方
 6. 所内の虐待事例への対応基準の共通認識
 7. 休日には業務の連絡をしない
 8. 自分のベースを確保するスケジュールを組む
 9. 児童相談所内でのチームワークの確立
 10. 事例の進行管理をスーパーバイザーがバックアップする
 11. 身の安全をはかる保安体制の充実
 12. 暴言や圧力を受けた職員への心理的ケア
 13. 保護者への指導の権限強化
 14. 保護者と敵対する措置は弁護士・家庭裁判所が全面に出るシステム
 15. 医師・弁護士などの自治体の嘱託専門職のバックアップ体制
 16. 児童相談所がすべてやめるのではなく、電話1本で関係機関が連携する体制

第1位 ()、第2位 ()、第3位 ()

20. あなたは、児童虐待の防止等に関する法律の成立・施行はどう評価されていますか。当てはまる番号に○印をつけてください。(各項目ごと1つづつ○)

- | | | | | |
|----------------------------------|---------|-------|---------|-----------|
| 1) 本法で虐待の定義が明確になった | 1. 強く思う | 2. 思う | 3. 思わない | 4. 全く思わない |
| 2) 既存の通知の内容が法文化されて対応の根拠が確立した | 1. 強く思う | 2. 思う | 3. 思わない | 4. 全く思わない |
| 3) 通告・相談が増えて福祉司の対応が追いつかない | 1. 強く思う | 2. 思う | 3. 思わない | 4. 全く思わない |
| 4) 通告・相談が増えて一時保護所の対応が追いつかない | 1. 強く思う | 2. 思う | 3. 思わない | 4. 全く思わない |
| 5) 通告・相談が増えて児童養護施設の対応が追いつかない | 1. 強く思う | 2. 思う | 3. 思わない | 4. 全く思わない |
| 6) 子どもの迅速な保護に効果がある | 1. 強く思う | 2. 思う | 3. 思わない | 4. 全く思わない |
| 7) 親権の壁が弱まる効果がある | 1. 強く思う | 2. 思う | 3. 思わない | 4. 全く思わない |
| 8) 立入調査がやすくなった | 1. 強く思う | 2. 思う | 3. 思わない | 4. 全く思わない |
| 9) 警察の協力が得やすくなった | 1. 強く思う | 2. 思う | 3. 思わない | 4. 全く思わない |
| 10) 誤報が増えた | 1. 強く思う | 2. 思う | 3. 思わない | 4. 全く思わない |
| 11) 措置後の保護者への相談所による指導権限が強まる効果がある | 1. 強く思う | 2. 思う | 3. 思わない | 4. 全く思わない |
| 12) 措置後の子どもへの援助・治療システムが発展する効果がある | 1. 強く思う | 2. 思う | 3. 思わない | 4. 全く思わない |
| 13) 措置後の保護者への援助・治療システムが発展する効果がある | 1. 強く思う | 2. 思う | 3. 思わない | 4. 全く思わない |

21. 虐待事例の対応をよりよくするために必要なのは何か。重要なものから順に下記の回答欄に当てはまる番号をご記入下さい。(優先順位付き複数回答)

1. 児童福祉司の増員
2. 詳細な立法化
3. 十分な初任者研修
4. 十分な現任研修
5. さらに詳細なマニュアル
6. さらに詳細な国の通知
7. 弁護士の子どもの配置
8. 警察との連携
9. 児童相談所の法的権限の強化
10. 市民の理解
11. 保健上の予防対策の充実
12. 措置後の保護者・子どもへのケアシステムの充実
13. その他(具体的に記入下さい)
14. 特になし

1 番目に重要な課題 [] 2 番目に重要な課題 [] 3 番目に重要な課題 []

基本属性

本調査は無記名でお願いしておりますが、調査結果の分析のために下記の基本的な属性にしましてご記入をお願い申し上げます。なお、このデータによって個人が特定されることは絶対ありませんので何卒ご協力の程お願い申し上げます。

22. 性別 : 1. 男 2. 女

23. 年齢：20歳代・30歳代・40歳代・50歳代・60歳代
24. a) 児童相談所における通算勤務年数：通算【 】年
b) 児童相談所以外で福祉関係現場における通算経験年数：通算【 】年
c) 現在の児童相談所に勤務する前はどちらの部局にご勤務されてきましたか。(1つだけ○)
1. 他の児童相談所
 2. 福祉事務所
 3. 児童福祉関係(障害児含む)の部署・施設(具体的にご記入下さい 部局)
 4. 児童領域以外の福祉関係の部署・施設(具体的にご記入下さい 部局)
 5. その他の部署・施設(具体的にご記入下さい 部局)
25. 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)を役職としてご担当されていますか。
1. 担当している
 2. 担当していない
26. 児童福祉司の任用資格・学習経験
- a) 児童福祉司へは下記のうちのどの号の資格によって任用されましたか。(法第11条の2)(1つだけ○)
1. 厚生大臣の指定する児童福祉司又は児童福祉施設の職員を養成する学校その他の施設を卒業し、又は厚生大臣の指定する講習会の課程を修了した者
 2. 大学において心理学、教育学若しくは社会学を専修する学科又はこれらに相当する課程を修めて卒業した者
 3. 医師
 4. 社会福祉士
 5. 社会福祉主事として、二年以上児童福祉事業に従事した者
 6. 前各号に準ずる者であって、児童福祉司として必要な学識経験を有するもの
- b) 大学での専攻(主なもの1つだけ○)
1. 社会福祉学
 2. 心理学
 3. 教育学
 4. 社会学
 5. 保育学
 6. 児童学
 7. その他
 8. 大学は行っていない
27. 自治体における児童相談所関係職員の採用試験時の形態についてあてはまるものにそれぞれ印をつけてください。(それぞれ1つだけ○)
- ① 現在自治体は児童相談所職員の採用は：
1. 一般職採用 2. 福祉専門職採用
- ② あなたの採用当時、児童相談所職員の採用は：
1. 一般職採用 2. 福祉専門職採用
28. あなたは社会福祉士資格をおもちですか。(1つだけ○)
1. 持っている
 2. 持っていない
29. 虐待への対応における業務量やストレスについてお感じになっておられることをおまかせ下さい。

★お忙しいところご協力ほんとうにありがとうございます。心より感謝申し上げます★

No.	自由回答記述(記述は原文のまま)
2	親との表面的な関係づくりに執着する昔のやり方こそがケースワークであると思込んでいる人が多すぎて結局子どもを救えないことが多い。カウンセリングとケースワークの違いを明確にすべき時に来ていると思う。
4	このアンケートでは、虐待者に対応する場面におけるストレスが主として前提とされているように感じますが、基本的に虐待の心理・メカニズムなどを理解し、ソーシャルワーカーとしての自覚とすべき援助について理解があれば、実際には虐待者本人から受けるストレスは解消できるレベルのものがほとんどです。極端な脅迫や暴力は別ですが、それよりも日々強いストレスとなっているのは社会が「虐待の発見・通告・親子分離」ばかりに関心を持ち、継続指導をやっている児相に対して関係機関の無理解・強い非難があることです。虐待者への対応よりも、多数の関係機関に理解を求めたり、説明したり、そういうところに膨大な労力を使っています。また、死亡事件が起こると関わりを持っていた機関が責められるという状況にもストレスを強く感じます。このような状況が福祉司の安易な措置につながらないか懸念されます。
5	所内でのバックアップがなく、一人で抱え込んでしまい、一年目が終わる(まま)頃パニックアウトした。初任者にはプレッシャーきつく、配慮が必要である。職員が守られていなければ、子ども・家族も守れない。
6	もう心身共に疲れきっており、いつ倒れても不思議ではない。保護者からの暴力におびえる。(仮の抗議でも下痢を起こす)過食症のようだ。
9	虐待での事故はどんなに職員数を増やしても、専門性を高めても、努力しても完全にはまめがれることはできないということを、虐待に関わる人達(マスコミはともかくとして)がきちんと理解してほしいと思います。社会情勢・経済状況・世の中の養育能力等の大きな流れを1つの機関や1人の職員でいとめられない。それを業務量や個人の努力におきかえないでほしい。このような認識が、基本にあつて、外部に対応すれば、ストレスははかなり減ると思う。せめて上司・上部の行政機関、虐待を研究している人は理解すべきと思う。
14	児童を一時保護した後、覚醒剤中毒の父が毎日通所してきたり、連続40回の電話が入ったり、自宅の電話番号を他の職員に聞きに来たりすることで、職場でも恐怖感を持ち続けることがあり、一年中ストレスを感じるようになった。(警察署や保健所への関係機関へ協力要請したが、手がつけられなかったり、関わりようがない場合が困る。)
18	業務が平均化しにくく、他の相談を受ける職員から負担を理解してもらえにくい。緊急対応等システムが整っていないのに、外部には整っているかのように言われることがストレス。
21	組織対応・複雑対応とはいえ窓口は福祉司であり援助対象者からの苦情・攻撃・訴えはすべて福祉司個人にくる、ストレスは相当であり(人事配置の問題もあり早く福祉司をやめたいと思う。
26	一度に複数のケースが動いたときなど、職員数が少ないため、対応が困難。しかし、やらなければならず、疲労感を強く感じる。
30	ただ毎日をなんとか過ごしている感覚。他の職場と違い自分の生活(人生?)の割合が少ない感覚あり、育てられる部分も多いですが…。
36	日々、突発的に虐待ケースが増えているのでスケジュール管理が難しい。連続性のある処遇を行う日程的な余裕はない上、援助技術もないので場当たり的な対応になってしまいがちである。自信もないままに困難ケースの処遇をしなければならぬことがストレスの原因になっていると思う。
39	業務量が多くて処理しきれない
41	虐待ケースは終結が難しく、その判断は慎重にならざるを得ない、為にケースは累積していく事となり、新規・旧ケースを含め対応のための時間と労力はより苦慮する結果となっている。ストレスは感じない訳ではないが、職場の人間関係で各々の職員は救われているのが現状、大半は児相から皆離れたらと思っているのではないだろうか。
42	説得には手間がかかる。
43	24時間対応を求められており、夜間・休日の連絡が入り、精神的なストレスが増えた。強行的対応を余儀なくせざるを得ないこともあり、同様に精神的ストレスになっている。
44	受け皿がない。保護するか、見守るしかない在宅サービスの現状。
46	大学生時代から児童福祉司になることを希望してきた自分だが、現状では「いつまでこの仕事を続けられるのか」と不安になる、希望もせずにやっている人、大学を出たばかりの人にとっては酷な状態だと思う。
47	虐待で強制的に保護したり28条で措置した児童の保護者との対応、児相(司)を信用されずに対応する難しさがある。
48	①いつも重い荷物を背負っているような気持ち。②法律が出来て、虐待家族(特にネグレクト・精神障害の親による養育困難)を地域から排除しようとする思惑が関係機関の中にあるように思う。具体的には、すぐに親子分離を迫る。
49	職員の増を含め、乳児院・児童養護施設の新設・定員増がない中で何が出来るかを考えてほしい。
50	在宅虐待ケースと措置後のケース、いずれも結局は福祉司個人に責任が回ってくる感じがし、休日も気が休まらない。
51	こういう虐待がらみのアンケートがいくつも来、しかも内容を読んでわかってもらえてない感じ(例えば質問2・6・10)を受けることもストレスです。虐待対応は、児相だけでは絶対やれません。これからは、養護施設を増やしてほしい、そうすれば、児相のストレスはかなり減ります(入れるところを探さないですむ)。家裁及び児相が持つ権限の強さと、他の関係機関が持つ権限にギャップがあり、結果的に何でも「心配なら児相」とおしつけられてしまう。保健婦(士)法を改正して、保健婦(士)にも、権限介入できるようにしてほしい！ そうでないとならば厚生省のステキな虐待対応ビデオに出てくる保健婦さんの動きは、力量のある少数の人しか出来ないままで終わるでしょう。
54	児童相談所の問題として、児童福祉司の数を増やせば、良いように思われていますが、私はそれよりも必要なのは、心理職及び児童小児科医など専門職の増員のほうが必要です。本当に子どものことを考えるのであれば、子どものケアの出来る職員の増員が本当は必要なんです。被虐待児・不登校・ADHDなど問題のある子ども達の対応は、ケースワークの範囲を超え、専門職の方に対応していかなければいけないのではないかと思います。また、虐待の親の対応についても、誰が何をすれば親に子どもを返してもよいというプログラムはなく、親に「何をすれば子どもを返してくれるのか」と言われたとき返答に困ります。ケースバイケースで、すべて違った対応をせざるを得ない。関係機関と児相の間で被虐待児を一時保護するしない判断がわかれることが多い。関係機関は保護すべきだ、児相はまだその必要はないということが多い、地域から問題ある家庭・子どもを排除する論理ははたらいしてしまっているのではないかと。
55	毎日、手持ちの虐待ケース(在宅生活をフォローしているケース)関係の仮にヒヤヒヤしている、何が起きてしまっても仕方ない！！と半分あきらめている部分もあり、非常にストレスを感じる毎日です。
58	人も金も出さずに旗だけを振るような虐待対策はやめてほしい、児相も施設も限界を超えています。
61	家庭訪問の場合は、親が何をしだすかわからないため、私達の生命は何も保証されない状態で仕事をしている、常に不安を感じている、また、親は常識が通用せず、精神的に行き詰まり、疲れ果てる。
63	地区担当制なので、介入からケアまで同じ児童福祉司がやらなければならない。虐待ケースが多く、きめ細やかな対応が難しい。自分の身を削るような思いにさらされる機会が多い。
64	①1人で悩んで退職したくない②1人で悩んで病気になりたくない③介入とケアは別機関でと思う。
65	身更相・知更相・児相の3足わらじだと、20未満でも手一杯です、1身更相2児相、知更相は手抜きな状態で業務をしています。
66	脅されることは高いストレスのため、組織・複数で対応が必要。
67	初動調査に追われ、以後の丁寧な対応が出来ていない、現場の福祉司に丁寧な指導ができず、実行性(まま)もあがらない。職権による一時保護と保護者とのケースワーカーの関係の切り替え判断がむずかしい。
69	特になし

71	心理の仕事を中心にしたいがケースワーカーであること。
73	ケースに多くの人に関与しすぎてケースワーカーの判断が軽視される。
79	仕事そのものより、仕事をめぐる人間関係がストレスになることが多い、職員の間人性が何より重要である。
83	虐待に対するSWの価値が初期対応上の命に係る点におくのか、家族の再構築に価値をおくのか、当然前者を明確にしなければ、結果、後手となりやすい。日本人は「命」の価値と「人権」が薄く未だ封建制である。
85	児童福祉法施行令第1条の改正(国は児童相談所の実情を知らないか、又は知っていても怠慢か)
86	敵対関係では夜間や休日対応が多くなり、たちまちの対応は職員の複数(7~8名)が必要となる。そして担当者に向かうのでこれに複数対応が必要。執拗な場合が多く恐怖心が募る。
87	質・量ともに自分のキャパシティを大きく超えている。児相に来る前は健康だった私が心身の状態を崩し服薬を続けています。人員増を合わせてこの業務に耐えうる人材の育成が急務と考える。
91	1ケースに対して多大なエネルギーと時間を要する。一人が十分に対応できるケース数をはるかに超えたところで仕事をしておりストレスも
92	保護者がかかわりを拒否するケースがほとんどで全くコミュニケーションがとれない。普通の話は出来るが指導・援助には聞く耳をもたない。人格障害、精神障害者等が多く指導が難しい。もう少し現場を知っていてくれるものと思いましたが残念です。
95	通告があれば勤務時間外でも気が休まらない状況になる
97	通告のあったケースで直ちに保護すべきケース以外の子どもについてどうしていくのか、何か起こっていないかと不安を感じる。日々の業務の中で虐待の対応が現状でよいのか不安
99	ネグレクトや心理的虐待への対応についてなかなかケースに入っていけない。それかといって放っておくと身体的虐待になり何か事件になるのではと不安。そういうストレスが多い。
100	日常業務が過度で虐待対応に十分な時間を取り難いので困っている。
107	絶対的な職員数が不足している。一つ一つのケースをじっくりと取り組めていないため記録等の事務時間に時間をとられている。充実感が味わえずストレスが増えると思うので人的配置をどんどんすべき。
109	希望していないが無理やり今の仕事につかされた。
114	施設から異動になってすぐに虐待ケース対応に一人で行かされてしまった。本当に毎日いっぱいいっぱい。上司から指導が入るが受けとめきれず私自身の福祉職としての資質に問題があるのではないかと等とも言われてしまう。業務量も本当に多いと感じる。スーパーバイザーである上司自身も大変な状態で仕事をしている。とにかく人員増を希望する。
120	虐待ケース1件が他70~80件に匹敵する業務量とそれ以上のストレスとなることもあり数字で表しにくい部分が多いと思う。他機関、市民の児相への無理解から来るストレス、トラブルが少なくない。児相業務の実態、機能の限界について広く理解を求めなければトラブルは益々増大する危険性がある
121	虐待対応は「目の前のことを何とかする」ことで精一杯になってしまっていると思う。それが連続するのでくたびれてしまう上、さらに「その後の対応、ケア」まで期待されると本当に手が回らない状態である。せめて国や県には、5年後10年後の児童福祉、児相を考えたい体制づくりをしてほしいと思う
122	ちゃんちゃらおかしい児相の体制、業務量の多さ、上司はさっさと帰りがたり「兵隊」だけが忙しく働きケース記録を書く間もない。
126	業務量は人の数で解決可能だが、本当のストレスはもっと中身の問題だと思う。虐待対応の困難さからくるストレスだけでなく、職場内での共通認識や評価がないと、負担感が倍増し、気力が消失していく。
127	初めてこの業務に赴任した時、いきなり単身で駐在させられた。その地域は虐待事例が多く、仕事もよくわからないまま非常に苦労した。ほとんど全て1人の対応であった。その時の苦しみは今なおトラウマになっている。
131	虐待を特別なものとして捉えるのではなく、養護相談のうち大人からの暴力(身体的・精神的)が伴うものと捉え、冷静に対応すべきだろう
136	今回の調査をされるに当たってプレ・調査はされていないのでしょうか。虐待親は、その育ちの中で、子を虐待することで、他の人間としての尊厳を犯してばかりでなく、自己も傷つき、その学習したことをすべて、援助者にぶつけます。援助者はものすごく傷つきます。少しでも劣等感や疲れがあると、援助者が心身のどこかで発病する可能性は大です。
139	介入、分離する機能を、親子の心理的なケア、親が治療、家庭再統合を行う機能とは、別の機関が行うことが必要。今の児相は暗礁(ママ)に両方の機能が求められているところが限界。それが担当一人一人のストレスにもなっている。
141	本調査結果の行政当局への迅速な反映を御願いたします。
144	障害や不登校相談等、業務量の多さから、虐待ケースに関して、きめ細やかな対応が出来ていない事や、十分に動けないことで、ストレスを感じることもある。また、保護者、マスコミ等からのクレームが担当個人にかかる場合のストレスは大きいものである。児相の業務の見直し、改革が早急に進められる必要があるのと思う。
147	これで良かったのか疑問を感じながら業務対応している。もっと専門性を持った者がするべきだと思っている。
148	次から次へと新しいケースの担当となるので、ストレスを感じる。児童相談所は虐待ケースだけをやっているわけではないことを知って欲しい。親、子、各機関の不安を担当者が受け止めているのでストレスがたまる。
150	総合研究所殿。こんな大事な部署で、エキスパート的な研修も、適切な指導もないのは、問題以前の問題である。国が動かないと、県も部署(組織)も動かない現実あり。アンケート(データ)集めは、いいかげんにして、早く生かすこと、対応して下さい！！
151	うまくいく事例がない
152	人が足りない
156	待になし
158	一時保護中の職員とのケースの進め方の調整
160	福祉事務所生活保護担当CWや保健所の地区担当保健婦と同じような児童福祉司の配置が必要である。
164	バーンアウトしているので、意欲が出てこない。
171	常に、自分の判断が正しかったのかが不安になる。
172	親が児相の対応を拒否したり、反感を持っている場合、関係を作ることに苦慮し、問題の改善を図ることが困難となる。分離する機関と援助する機関を分ける必要性を強く感じます。
176	児相が司法の下部機関のようになることには反対。保護者と敵対する措置(強制介入)は司法(警察)がやるべき、児相では荷が重い。
177	虐待のある家庭に中途半端に入ることを恐れる。家庭を崩壊させかねない。密室化させエスカレートさせることが拙い。気持ち的には、一日がかりで入り、家庭の悩みや問題点を話し合ったり、軽減化させていくことが早道と考える。都市部では、立入調査や法的措置を機械的に採り入れている処もあるように受け止めるが、そのケースの5年後、10年後を想定すると、問題のタネを撒き散らしているだけとも考えられる。ホロー策(ママ)を法制化させていく必要がある。虐待防止策より子育てや児童福祉の厚生基準を現行の数倍厚くしてもらいたいもの。公共土木工事予算を福祉教育にまわる方が早道。
184	親権に対抗できるだけの権限がないので、保護者との関わりに必要以上に苦労する
187	親との対決と親指導という本来分離すべき機能を見相においたままの状態を前提にしての本研究(各設問の選択肢のパラエティ)から「あるべき姿」を見ようとするのなら、たいした意味のある研究とはいえないのではないかと。

189	業務量やストレスが増加するのは当然だと思うが、一時保護所や施設が一杯であるために、保護する判断を誤ったりすることが恐い。また定員オーバーで保護したりすることで再度子どもにづらい思いをさせているのではなかと感じている。施設の増加とレベルアップを次の法改正にあわせて早急にしてほしい。施設職員がバーンアウトにいくのをみるのはつらい。
190	・本来、通告ケース全てに十分に時間を割きたいが、現状がそれを許さない。業務の適正配分がなされていないことも一因。 ・また、通告者と児相で虐待の捉え方が異なり、通告者が期待(希望といったらよいか)する動きを児相がとっていない場合、様々な圧力がかり心理的な圧迫を感じる。
191	アンケートも多すぎる、やはり外の人の質問だと思う。一レベルをあげて指導をしようとする壁に当たる。一少なくとも普通の生活に子どもを戻してやる。 ・ケースバイケースで対応すること、緊急で対応すること、他のケース(虐待以外の)も同じように重要であることなどの上に一時保護の宿直もやらせていることなどの実態がある。行政組織が量に対する認識、質に対する認識が低い。
193	対応だけに追われ、組織的な理論蓄積整備がなかなかできず、人間関係にもひずみが出ており(職場内)、そのストレスの方が大きい(超勤の規制も含まれる)。気持ちよく対象者に対応できること、研修に時間の使える体制が一番必要(ストレス解消には)
194	児福法の質の問題、専門性のなさ。所長を含めスーパーバイザー出来る力量のなさ
195	心身とも疲れました。
196	虐待防止法 3年後の見直しが是非必要。
197	児相の職員だけの対応は難しい。初期対応とケアの部分の役割とを別々の機関にすべき
208	特にないが担当地区に片寄ってケースが増えることがある。
210	この分量の多いアンケートに答えることそのものがストレスです。児福司が忙しいとご存知のはずなので、もっと要領のよい問題数の少ないアンケートを心掛けて欲しかったです。
213	ケースへの対応で上司と考えが違うことが多く、ストレスを感じる。また、相談種類が煩雑で息の長い虐待ケースへの対応が困難。
215	虐待ケースへの対応については、極度の緊張と気力を要し、ストレスもとても大きいものであり、早急の体制づくりが望まれると思う。
220	通常の相談の発生件数が、地域によって異なる為、定時退庁(ながらも対応していける職員と、恒常的に残業していても追いつかない職員とがある。配置される職員の専門性に問題あり。(当児相は、地域担当制)。虐待ケースを担当することで発生しうるストレスと、事務所内の業務量や専門性の問題から発生するストレス(通報があっても、対応が遅い等)がある。
221	虐待を受けている児童や虐待をしている家族に理解されない事が多く、何のために業務を行っているのかと、むなしさを感じることもある。また、身の危険を感じることもあり、心理的ストレスもかなり多く、不眠の症状が出ている。
223	・何をどう調査すべきなのかわからない。 ・アンケートに答えてみて、自身は本当に大丈夫かと気付いてしまった。
226	職員数が不足しているため、ケースの対応がおいつかない可能性がある。また、スーパーバイザーを役割とする職員がいいため、指導や相談が中々受けられないことがストレスとなっている。
229	援助者のケアの必要性が叫ばれて久しいが、早急な対応を国に求める。
232	1週間単位で虐待に関係する、当番(深夜、休日)を順番に受けています(専用の携帯を持たされている)。1週間は長すぎて、特に土日は1日中落ち着かず、私生活にも支障がでています。
233	①親に暴言は日常茶飯事であり、脅迫されることである。 ②通告が入ると他の予定してある業務をすべて止めて、優先しなければならない為、業務量増大の脅迫感をいつも持つ。
234	どのように対応して良いかわからず、悩んだことが多々あった。業務量だけでなく、内容の問題が大きく、ケースが1件だけでも、それが重い内容であればストレスが大きくなる。
235	子どもの未来の見通しがないまま、場当たり的に対応になってしまっている体制。業務量の多さが、大きなストレスになっています。 ・虐待認定の幅が広すぎて、認定することでケース数が増え続けきりがなくなる。 ・ストレスの根源は何と言ってもマスコミ。精一杯やっている福祉司を精神的に追い詰めるマスコミに対応する部署があってもよいのでは。
243	職場の雰囲気そのものがストレスになっている。
246	人格障害のような親の意に反する(一時保護や措置など)対応をした場合に受ける攻撃(口頭、頻回の電話、FAX、聴聴、etc)は相当なストレスになる。そのようなケースを同時に3つも抱え、身動きが取れなくなっている状況である。
247	「虐待」だけが児相の業務ではないので、児童福祉司としてのトータルな能力向上があれば、虐待ケースにも冷静に対応するゆとりが持てると思われる。
250	一時保護した後、どの施設に措置しても施設の対応に不安がある。施設の職員の体制が整っていないし、職員の質まかせにしては、皆倒れてしまいます。辞める職員も多い。ベテランも体力の限界を感じて辞め、若いスタッフは右往左往している。
252	アフターケアの時間が取れず、放置せざるを得ないケースが増えている。子どもと接する時間が減ってしまっている。一生懸命しているのに、学校等から、何もやってくれないという批判が悔しい。
255	虐待ケースの対応に追われ、他のケースに丁寧なケースワークが出来ない。
256	いつも前進！被虐待児も自分自身も、今日も元気で良かったと思う。
257	業務量もストレスも多く、自分が与えられた仕事をこなさず、それがさらにストレスを生んでいる。担当ケース数が、もっと少なければ、それぞれに満足のいくケースワークが出来ると思う。こういう調査で児相職員のストレスの大きさを一般の人にも理解してもらえればいいと思
259	初期の対応から、負担金の件まで、担当がすべてアメとムチを使いながら仕事をしなければならない事。
260	忍耐力、人間性が強く問われる。性格的にもおとなしく内向的だと精神的ストレスが大きい。職務経験が2年以上の職員と1年未満の職員ペアで業務にあたる事が出来ればいいと思う。
262	ストレスは全く感じないが、業務量は膨大
270	保護者対立の際の、第三者調整機関が必要
274	虐待対策班専任で、担当CWとそのスーパーバイザーとチームを組み対応しているが、関わり方についていつも迷いがある。
275	ここ数年の虐待通報の増加に対し、職員増は微々たるもので、対応のスキルも研修も不十分中、複数対応も掛け声のみでほとんど1人で抱え込み、早くこの現実から逃れたい思いと……イヤこれではいけないという思いでウツウツとした毎日。虐待対応について、SVが機能していない為の不安も大きい。時間内に記録を書く時間がなく時間外に書かざるを得ないが、それでも消化できず記録がたまるのも大きなストレス。子どもを保護するにも施設は足りない、又、施設でのいじめや、子どものケアが出来ない現状の中、本当に保護することが良いのかetcストレスはあげたらキリがない。小手先の改善では法整備を含め、抜本的な体制を作る事を希望します。
276	虐待をする保護者は、社会一般常識と思われる話をして通じない事が多く、こちらの話を理解してもらえない事が非常に多い。
277	増加する虐待事例の為、同時に複数のケースを担当し、保護者からの反発が同時期に重なることが増えた。
278	量が多すぎて、あとから振り返ったり、検証しだりの機会が持てない。又、十分検討する時間もない。その中で精一杯の線でギリギリやっています。ここ数年で大きく変わりました。

279	<p>・常に28条、29条をしているわけではないので、28条、29条、一時保護の設問はとも答えてにくかった。した時とか、しようと考えた時とか、するとしたらという設問にしてみらると答えやすい。</p> <p>・虐待の概念が広がりすぎている感じがする。少しのことで、通報も感じられる。啓発が進んだことは良いかもしれないが、その家庭の文化が特にネグレクト(ぼい)であるか、どうなのかもしれないもまで通報がある。どうすることも出来ない。経済基盤が弱いとか、知的にやや問題がありそうな場合に、通報されても、もともとの基準、価値観が違うので困る。やはり通報先は児相ではなく、全く違う司法関係の機関が担うべきだと思う。</p>
283	<p>子どもを守り育てると言う一環した社会システムが出来ていないので、「虐待」という面だけがクローズアップされてしまっている。業務の中ででのストレスとしては、そういったシステムに関する不満が一番大きい。</p>
286	<p>児相業務について、自治体の業務(個人の責任と能力において行うもの)と同様にみならず風潮は大きい。虐待への対応は個人では抱えきれぬものでなく、チームとして対応できる体制を確立できないと、ストレスにつぶされてしまう職員が後をたたくと思う。</p>
290	<p>Q12,Q13は答えにくい。考えるだけでイライラしてくる。</p>
293	<p>職員のメンタルヘルスも考えていかないといけないと思う。</p>
294	<p>年々業務量もストレスも増大しており、モラルの低下や異動希望(転出希望)が心配である。</p>
295	<p>必要に応じて親子を一旦分離するが、その後再び親子をつなげていく点で、かなり厳しいものがある。</p>
296	<p>業務量は年々増加の一途。皆、時間に余裕がない</p>
298	<p>もう疲れました。もてない事を棚上げしていますが、児相に勤務し結婚願望がなくなっていく自分に時々感じます。独身者はあまり適任でないかもしれませんがね。</p>
299	<p>世の中にこんな仕事があるのかと思う程、他人に嫌われ(虐待親)ながら、それでもやらないといけな。不満を言うときがありまっせん。とても大切な業務だとわかっているのですが、正直、逃げたいです。</p>
300	<p>30年以上、福祉関係の仕事に従事してきたが、これほど気疲れがして、土日もなく仕事の事が、頭からなれない職場はなかった。自分の体を壊さないよう、自分で気をつけて耐えるしかないと考えている。</p>
306	<p>私達ヒラの児童福祉司は、上司が支えてくれるが、上司を支えることを国がしてくれないと困ります。実際の健康被害についても(きつと)出ていくに違いないと思います。</p>
313	<p>私自身、困難な虐待ケースには遭遇していない。28条や両親の精神病的なもの等に遭遇すれば、非常な仕事量もあり、時間もかかりストレスを大きく感じることは事実と思う。</p>
318	<p>・児相の保安、警備体制を早急に整備して頂きたい。保護者の押しかけや強引な侵入等(引き取り等)に全く対応出来ていない。</p> <p>・警察署の末端の署員(派出所)まで、虐待に関しすぐ動くよう、指令、指示が行き届くようにして頂きたい。全く動きが鈍い。</p>
319	<p>都関係機関に通告してのだから、あとは児相でという意識の強い警察も同様であり、通告受理後、協力が難しい(生活安全課が忙しい)</p>
321	<p>とにかく今の児童福祉司の数は少なすぎる。国レベルで児童福祉司配置基準、レベルの見直しを行って欲しい。</p>
322	<p>増大する通告に、初期的対応は速やかになったが、その語の治療的関わりが圧倒的に不足。</p>
324	<p>・未処理のケースが増加で焦りを感じる。</p> <p>・施設入所中のケースの指導に時間をかけない。</p>
328	<p>新聞で虐待死があるたびに、児相バッシングが起こる。全国の児童福祉司で「明日は我が身」と不安を抱かない人間がどれ位いるだろうか。在宅でリスクのない虐待ケースなど有り得ない。相談所長は自己保身のために、在宅指導より施設入所、親子分離の処遇に走りすぎる傾向はないか。結果、ほとんどの養護施設が定員一杯になり、重度虐待ケースを措置できないジレンマに陥っていると推察される。危機一髪で子どもを救った事例も多くあり、評価よりも避難される風潮は悲しい。</p>
330	<p>遠隔地まで地区割で担当になっているので、夕方から夜間の虐待で即対応できないし、児童の移送もままならず、地元、役場の協力が欲しいが、移送も児相任せですぐ対応しないと、文句を言われるのが辛い。</p>
332	<p>社会的な視線や評価</p>
333	<p>休日、夜間において主訴のハッキリしないケースが多いので、どう対応してよいかわかりにくいケースが多い。児相だけでは捜査権限がないので、虐待が行われている確認が持たず、あいまいなままで逃げられることもあり、限界を感じている。</p>
334	<p>児相内で虐待対応専門課が設置されたが、実際に業務を経験してみると、他課とのストレスの差があまりに大きく、余計に疎外感や孤立感を深める結果を招いてしまった。今の所、他課はあくまで「協力」というスタンスにとどまっているという問題が、組織をして大きいと感じ</p>
335	<p>基本的には人さえ増えれば解決されるとは全く思っていないが、現在はあまりにも人が足りなく、複数対応すままなりません。こんな状況では人材を育てるところか、一度児相を経験したら二度と来たくない、というのが本音のようです。大きな枠組み(ex.初期対応は司法で)が、叶えられないなら、せめて定数を増やし、それから育成していくしかないと思います。他にも研修、国内留学等(虐待対応技術等高めめる)、意見はたくさんありますが……</p>
336	<p>虐待ケースのみを扱う課としては、業務時間内はもちろん緊張の連続であるが、時間外、休日もいつ連絡がくるかわからず、どこへ行くにも携帯電話を持ち歩くことが要求され私的時間があるとい実感が持てない事が一番のストレスである。S.Vの立場としては課員のメンタルヘルスについて一番気を遣うところである。</p>
339	<p>児相の体制が不十分なのに虐待で何か問題があると児相の責任ばかり追及し、児相をバックアップしない厚生労働省の姿勢には疑問が</p>
341	<p>ケース数の増加が急激な為、児相で扱うべき虐待以外のケースへの対応が弱くなっている印象を受けます。現状ではケースワーカーではなく、「ケース処理者」になっている気がして、自分自身充足感が得られず、不安定な精神状況にあります。</p>
342	<p>個人の能力の限界を越えて業務をこなしている。ケース1つ1つコーディネートして処遇を考えろといわれても、情報を収集するだけで精一杯である。ネットワークもケースに対する温度差があって、調整するのも大変である。時間が欲しい。</p>
343	<p>受け付け、処理する前に次を受け付け、雪だるま状態です。</p>
344	<p>当然なのでしょうが、突然の通告に、スケジュールを変更して対応し、その後の中々見通しが立たないし、完全に終結するのも難しい。虐待について指導中のケースもどンドン溜まってゆき、対応しきれない現状がストレスとなります。虐待イコール児相の認知も高まり、児相に責任が集中しがちですが、市町村や地域でのケアを上手に活用しないとパンクします。</p>
348	<p>出社拒否がいつなるか心配。訪問から職場に戻るの辛い。</p>
351	<p>福祉専門職採用であるが、時々、他職種の仕事もしてみたいと落ち込んだら思う。</p>
357	<p>相手まかせの部分のある相談業務であり、時間的、精神的な拘束が強く、ストレスを感じる。</p>
360	<p>1年でもう耐えられない</p>
362	<p>児童福祉司資格もない職員をこの職に充てることに問題がある。庶務、会計業務しか携わっていない私のような一般行政職員には、その仕事を遂行することは困難である。</p>
363	<p>業務量 かなりハード。 ストレス かなりある。</p>
364	<p>ケースに対する責任の重みが感じられ、また現実、ケースに対する責任は児童福祉司ひとりが負っていると思われる。</p>
368	<p>保護者に脅かされることのストレス以上に、子どもの安全を危惧した時、眠れない時もある。虐待対応で業務量が増える分、事務費(Tel代、切手代、旅費など)も増えて当然ですが、それに見合う予算が全くない。財政面のフォローが全くない。</p>

375	児相「〇じょう」と言えば、条(法律の)ではなく、錠(精神安定剤の)です。これが全て。
377	・マスコミの取り上げ方が、虐待した親よりも何よりも、児童相談所を責める論調で書かれることに疑問を感じる。 ・福祉職がほとんど途中で退職しているのに採用がなく、欠員になったり、一般職で穴埋めしている現状がある。 ・現在の人員で虐待対応最優先(しかも複数対応)にしているのに、「分離すれば一段落」のような風潮になりがち。また、定期的な面接や訪問も緊急のケースの為にキャンセルせざるを得ず、ケースとの信頼関係が維持しづらい。
378	・児童虐待防止法、DV法と出来たことは大きな成果。しかし、一時保護所、施設などは従来どおり、とても保護して良かったと言える状況ではない。 ・職員の資質向上も大事。心理、福祉専攻の若者は多い。大量に採用し、訓練する必要あり。モノ、ヒト、カネをけちっていて、掛け声だけでは児相の職員はつぶれてしまう。 ・大舎制の養護施設をいつまで残すのか。子どもの育ちには特定の大人との愛着関係が必要。とりわけ被虐待児はそうである。小舎制、グループホーム、里親などもっと真剣に国の施策をするべきではないか。里親業務など、全くの個人まかせである。登録、委託、どれをとっても大変な作業、労力だが、今ひとつ理解されていない。 ・法律が出来たことで発見、通報は増え、介入もしやすくなった。しかし、予防からケアまでを考えると、今のやり方(補助金、人を臨時雇いなど)ではとても間に合わない。 ・発見、通報、介入から、その子が大人になるまで(自立できるまで)居場所、経済的問題など一貫した援助策を望む。当面、虐待で施設入所させられた場合、負担金は0にするなどが必要。又、性虐待で親から法律的にも切り離れた場合、何らかの経済的支援が必要(中・高生で保護した後、施設などにもなじみず、巷にさまよいてるケースが多い)
379	残業は日常的に行い、そのうえ、一時保護所の宿直にも入っている(月平均3回)。金～月いずれかの宿直であるが、(月曜宿直の場合)多い時は、32時間、職場に拘束されている。週40時間勤務とは程遠い勤務状況で家族に負担をかけ、子どもにも少なからず影響が出てきている。こういった状態での勤務は耐え難い。福祉司の増員と英知を結集した法改正、ケースワーカー1人1人の負担を少しでも減らせるよう声を上げているが、一向に手が打たれない。限界に近い。
382	マスコミに対してや世論に反論出来ない
385	権限が殆どないのに責任だけが重たい
386	保護者の暴力がひどい場合は、警察で対応し、児相へ通告の形とする事で、ワンクッションおく。児相は“ケースワーク”のみに専念する。
389	金と人をつぎ込むしかない。
390	やってもやっても追いつかない。ケース記録が滞っていく。夜の10:00まで連日やっても間に合わない。
391	身の危険を感じる
392	このアンケートそのものがストレスである。ただでさえ忙しいのに!!
395	24時間体制で通告があれば、担当者として対応することは必要であると感じるが、休みの日もいつ、携帯がかかってくるかと、いつも気持ちが悪まらない。
399	毎日夜9～10時まで働いても仕事がおこなえない事。夜間、休日でも緊急呼び出しがあると、保護者からの脅し等、身の危険を感じる事などがこの3～4年、急激に増えてきており、児童に関わる仕事は好きでやってきているが、現状では、これ以上この形態が続くならば、やっていられないという思いが強くなってきています。
402	虐待に関することは何もかも相断所へという意識が他機関に多い。今のままの人員で大幅増員が難しいのであれば、虐待の中でこの部分を見相が担い、他機関でこの部分をしていくべきとの方向を厚生労働省なりが示すのが望ましい。
406	とにかく児童相談所に業務が集中し、過度に繁忙である。裁判所の関与や保健分野を巻き込むなど、対応を検討しないと児相がパンクしてしまうのでは……。また虐待者から分離しても、後の受皿が非常に不十分である。一施設、子ども保護への治療etc、施設の体制整備も
410	市町村保健婦の動きが悪い
414	虐待対応は基本的に親との敵対関係から入ることが多い。この為、関係機関の協力や主体的な関わりがない限り、後のケースワークにつなげる事は不可能である。仮に十分な関係機関の協力があっても。問19の⑭で回答したようなシステムが確立しない限り、保護者指導は困難であり続ける。ケースワーカーは追い詰められた状況にある。
416	即座に適格に対応するため、児童福祉司の増員、及び専門性が必要である。
418	・職員数の割りに虐待通告件数が多く、対応が難しい時もある。・通告の際に、会議をするが、月に依っては重なる為、時間を要する
420	通報、発見、保護以降の児童・保護者のケアについて、現状の児相では無理。
423	業務量が多く、ケースワークがしにくい。ストレス解消については全く違う分野での生活を心掛けている。日常の目まぐるしさに巻き込まれないよう努力している。
430	中途半端な状況での対応がストレスを強める。今後の改正が重要!
431	・組織で仕事をしているはずであると思うが、何かあると担当が槍玉にあげられるのはたまらない。 ・時間内で終わらない仕事であるのにも関わらず、残業手当もつかず、行政の中でも評価されていない現状。 ・記入する時間がないため、電車の中で書きました。細かいので記入しづらかった。
434	子どもの虐待死の防止に対する為、ケースワークを基本とする児童福祉司がどこまで責任が取れるのが明確にすることが必要ではないか。虐待に対して児相へと言われるが、児相としてどこまで本当にやれるのか。
438	虐待への対応のみでなく、児童相談所の相談そのものの幅が広く、知識、経験ともに、求められるものが大きい。個別カウンセリングをこなすだけでなく、関係機関との連携、コーディネートもやっていかなければならない。オールマイティな人物はそんなにいないと思います。児童福祉司という仕事の重要性を役所(とくに人事課)に認めてもらいたい。→専門性向上のための研修、在籍手数の考慮
444	本当にこれでいいのか?といつも疑問を持っている。
455	ケース増大で、業務量は増えている。ケース毎に見通しや見立てがある程度もとると大変な中でも精神的に安定し処遇、対応できる。
459	周りの関係機関から、期待されすぎ。出来ない事があってもわかってもらえない。
460	虐待専門の相談を受けています。毎日の疲れが溜り、気が重く、ため息が出る毎日です。仕事は好きで、自分に向けており、続けたいとは思っていますが、次々にケースが来て、関係機関の不安も全部受け止め、何かあると児相の責任になる今の社会システムでは、お手上げ状態になるのが目に見えています。休日仕事のこと時々夢に見てしまいます。
463	虐待の専任でやっていますが、2年3年は難しいと感じている。
464	虐待防止法が出来た事で、児相で何でも出来ると世間は考えている。
468	ストレスは虐待ケースだけだから発生するのではない。そこは間違わないで欲しい。
469	ストレスが多い仕事。ストレス解消のスキルを身に付ける研修を採用時に受けるべきだと思う。スーパーバイズが上手くなされていけば良いと思うが、スーパーバイズの位置づけがない(上司にその自覚がない)

472	相談量の多さという事より、1件の虐待ケース(特に分離が必要なケース)を持つことで、連日のように保護者に対応する必要が出てくるなど、他の相談に支障が生じる位に、時間をかなりとられることになる。この間の精神的な負担はかなり大きい。社会の要請として、分離傾向にあるが、分離後から、本来のケースワークや支援、治療等に丁寧に対応していけないといけないことを関係機関でも認識していない場合がある(責任逃れの発想)
474	公職だから、やって当然、やられて当然との見方については、一般的には仕方がないと考えるが、他の公職(学校、保健所、警察など)が同じ様に児相を捉えていることについては、虐待問題の本質を知らなすぎると感じている。関係機関の認識のレベルアップを望むが、本当の意味で関係機関の連携の為、対応への責務をより認識すべきである。特に、福祉事務所は通告を受け、対応すべき機関との認識に欠けている。教護、不登校、発達相談など、本来、あらゆる児童の相談に応じるべき児相の機能を取り戻す事も、今後の課題と考える。
475	事務量の多さ。介入判断、引き取り後、施設入所後、充分なケアができない(時間的余裕がない)。
476	入口(虐待通報)から出口(施設措置や家庭引き取り等)まで、一手に引き受けていくことには、とても限界を感じます。身の危険も感じることもあり、どうも「相談所」ではなくなりつつあるのではないかと思います。右手に刀、左手に傷薬を持っての対応は無理です。
479	児童相談所をとりまく環境は、法制度、組織体制等々、何をとつても不十分なものばかりです。その環境の中で、頑張っている児童相談所(児童福祉司等)への評価は、現状ではあまりにも低すぎる。評価して欲しいと言いたいわけではありません。とにかく、1日でも早く、抜本的な対策、制度を講じて欲しいのです。
480	虐待防止法の成立により通告は増加している現状の中で、対応する福祉司の増員には至らず、他機関はほとんど児相へ丸投げの形での通告が極めて多い。関係機関との連携は現実なかなか難しく、児相が丸抱えせざるを得ない現状に不満を感じている。またマスコミ報道も過度傾向で、虐待時間が起れば、すべて児相の対応が不適切であるかの様な批難には納得がいかない。
483	業務量が多すぎる。専門性確立のための多様な研修が必要。一時保護所、施設をもっと充実させる必要有。裁判所の関与をもっと行い必
484	通告、相談があり、親と関係がとれるまでの間、子どもの安全は・・・と思うと、家に帰っても不安でたまらない。又、保護者が精神障害者や人格障害者の場合も多く、とても神経を使う
489	特にはないが、SVより、自身でケース対応した方が、直接席で感情的に楽だと思う。才村先生によるしく。調査、研究助成を少しはまれにしたい。
492	職員専門性に差がある。
493	・日々の対応に追われ、記録を整理するヒマがない。 ・虐待ケースの親に脅迫をされ、切れそうになったことがある(本職の子に危害を加える等)
495	業務量というより体制が出来ていないと感じる。専門性のない者が突然配置されるし、またそれをバックアップするシステムが相談所内がない。それに関わらず、虐待に対し、福祉司の責任が大きい、権限や待遇はどうかと思う。
498	業務量が多く記録が追いつかないストレスはありますが、神経が固太く出来ているのか、私自身が落ち込むことなく仕事出来ています。ワーカーのストレスを癒してくれる職員集団と上司の存在が何よりの救いです。
501	緊急対応の際の緊張感や対応のむずかしい保護者とのやりとりは大変高いストレスです。虐待専門で対応する職員のサイクルは2年が限界。また、虐待対応手当(加算)があっても悪くないと思います。
502	虐待通告は急増しており、ワーカーの仕事量の多さと困難性に極度にストレスを感じている。他の関係機関は丸投げで通告してくるだけの対応しかしてもらえない事が多く、関係機関との連携がとても難しい。保健所等関係機関の責任を明確にして欲しい。
505	「今日は大丈夫でも明日は大丈夫なのか!」と言われると返答できない。いつもヒヤヒヤしている状態
506	・児相は、虐待以外の業務も抱えているが、虐待ケースが優先され、他については、後回し、手遅れになっている事。 ・生命を守る職種の中で(他には病院や警察etc)、最もシステムや専門性が低い(確立をされていない)し、それがあたかも当然のように、社会に認知されている事。 ・児童福祉司にボランティア精神が求められている気がする事(休日、深夜の対応も当然と思われている)
510	・まず初めに、初任者研修も何もなく、いきなり現場に放りこまれたという感じでした。少し慣れた今でも、「いったいどうしたらいいの?」という気持ちで、平静さを保つのに苦労します。もうすぐ1年になりますが、「よくぞここまで耐えた」と思います。毎日、虐待だけでなく、非行や療育等、他の相談業務に追われ、1つ1つのケースについて、充分に考える時間もなく場当たり的に対応しているだけではないか?と悩んでいます。今まで、支えてくれた同僚たちに感謝!! ・困難さはありますが、今までやってこれたのは、やはり「この子たちを何とかしたい」という気持ちだったと思います。(あまりにも、体制が作れていないのにア然としながらですが)
511	業務量は過多であり、内容、対応が難しい。
512	・専門性が求められる仕事なのに、専門性を身に付ける時間的余裕がない。 ・ケース数が多すぎて一つ一つのケースにじっくり関われない。一児相(児童福祉司)の役割を、ちゃんと果たしていないように思う。
513	件数、内容ともに心休まる日がなく、心身疲れ果てています。
514	この調査は、時間外に記入しています。私達の仕事のために、調査が役立つことを期待します。
520	・相談量が多く事務室を空にしななければならない事態も少なからず起こっており、休日も何が起こるか判らないという気持ちが強い。 ・虐待を受け、成長した児童が次々起こす問題に対応困難な事例も多く、社会資源の不足を適切に感じる(施設やシステムの不備等)
522	・継続的な面接のキャンセルが多くなっている。・誤報などでの家庭の、苦情機関等の設置。
523	児相の役割が声高に言われるが、職員配置等、実際的な対応体制は旧来のままで、不登校や触法児童への対応が十分なされていない。相談所別による相談機関の役割分担をしていくか、職員を増員させなければ、福祉司をただ追い詰めるだけのことで、虐待対応も十分機能しないことになると思われる。児相に通告すれば解決するという図式が広がりがつつある。福祉司も成長していったのに。
525	所内の上司や同僚のサポートで随分救われている。上司が率先して表へ出る伝統があり、安心して対応できる。
529	親が理解を示さない時の児相の権限が弱い一無力感、子どもを守れない。28条を申請するにしても時間がかかり過ぎる(家裁の対応)。複数対応等、現場ではケースも増加しており不可。保護所、施設も定員をこえての入所保護、子どもにとって不適切な養育環境をまた繰り返してしまっている。
533	職場環境の良さがストレスを緩和している。
534	虐待ケースは、施設入所措置後もやるべき事がたくさんあるはずだが、他の業務・新規虐待ケースに追われて、何もできない状態である。もっと丁寧にやれるようなシステム作りが必要と思う。また、保護者との対決時の精神的負担は、計り知れない。より充実したバックアップを
535	業務量が多く、初期対応が限界。他の相談種別との兼務は緊急性の面から困難である。業務量に見合う人員が確保されておらず、児相への期待のみ増大してストレスは非常に強いものがある。虐待通告(初期)の市町村窓口対応(受皿作り)と児相の役割分担を行う必要がある。
536	①夜間、休日にも必要があれば対応しなければならない事は大変なストレス。 ②担当地域は自分の居住地に近くであるため、私生活への脅威を感じる事もある。
538	休日、夜間にも連絡があり、年齢が高くなって疲れが取れなくなった。心身とも休む時が無い(実際に)一気持ちの問題でなく
541	日常の業務に体がついて行かない状態

542	1.現在の児童相談所の業務内容を考え直す時期にきていると思う(全相談件数の1%に満たない“虐待”対応に振り回されている現実、少々児童福祉司を増員したところで大した解決策にはならない) 2.児童相談所の権限強化と関係機関の役割の明確化、分離化(特に家庭裁判所、市町村、福祉事務所)
544	いつまで事故なくやっていけるか?今日か明日か明後日が?それとも来月?再来月?このままでは希望者は9割がなくなるだろう!
546	業務量の1つ1つのケースに十分対応するには到底不可能な量です。そのこと事態もストレスになりますし、他にはそれを1人の児童福祉司が抱え込まれている状況もストレスになっています。
547	虐待を定型的な障害か病理のように捉える観念が、直接、当事者として、ケースワークに対面しない『専門家』の中にあり、そのような観点からの発言が事態をより混乱させている。
548	都に於ける児童福祉司1人当たりの持ケースは1年間に300件前後に達し(施設措置、継続指導等含む)、このアンケートで適切ケース数の例にも入らない程である。多忙故に専門性向上のための研修にもなかなか参加できない現状である。学生の卒論のためのアンケート等はお断りしている現状である。今回の調査結果は児福司の業務向上に是非とも役立てて頂きたい。結果の報告を期待している。
550	泣く子—CA—通報 →泣かせない=危険
553	・業務量は増大の一途。ストレスはたまる一方。いつ通報があるかと、オチオチ休んでいられない。 ・死亡事件でもあれば、全て児相が悪者にわれる。ひたすら転勤を願い、事件が発生しないことを祈るのみ! ・酒を飲まない、眠りにつけない。夜中も目が覚める
554	児相に強制力が無い事が、かなりストレスとなっている。
555	通告の増加で、その調査におわれ、継続ケースの面接をする時間が無いのが現状です。非行、一般養護ケースも併せて抱えており、一つ一つのケースに十分に関われない事が辛いです。マスコミの報道の仕方でも批判的、過激さばかりを追及しているようで疑問を感じます。
557	虐待が起こると(ニュース等)世論では、親に対し、まるで親権を剥奪すべきだとの意見が多勢となるが、実際、親権喪失宣告の請求(保全処分まで)が承認される事は難しく、そのたびに「児童相談所は親をやっているんだ」との非難が出ることは、同職員として居たたまれない気持ちになってしまいます。子どもの親を慕う気持ちを思えば、安易に親権喪失を行うべきではないとは思いますが、それにしても、司法当局との温度差は顕著です。今後はそうした部分ですり合わせが必要となってくるのではないのでしょうか。
559	①虐待相談量が多すぎる(裏返せば職員量が少なすぎる)。その為、きめ細やかなケースワーク(ケースネスに沿う対応)がほとんど出来なくなっている。同時に新任SW(5年以下程度)がSW体験できなくなっていくつつあり、機能低下を起こしてきている。②SWの増員ははかられているところで、児相機能の量的補強は進んでいるところですが、心理の増員はなく、現在では心理が悲鳴をあげています。被虐待児も虐待親も発達不全で、精神発達の未成熟な者が急激に増加し、従来の判定技法、治療技法では必要(十分)な対応ができなくなってきています。もともと治療期間が長期化するケースと考えられ、今までより長期間人手が取られるわけなので、心理も専門性の充実と応分の増員が必要と考えます。
560	年休が1日足らずで、夏休み残してしまいました。ケース記録を書く時間があまりありませんでした。
563	H13.4月から14年1月までの新規受理件数(もちろん虐待だけではありませんが…)が240件近くあり、なんとか新規ケースをさばっていくだけでやっとな。きめ細やかな処遇は全く行えない状況です。希望してやっとなった司ですが、限界を感じる毎日です。職場に行きたくない…という気持ちも毎朝のように感じます。こうした福祉司の大変さを身近にいる所長さえ理解できていないところに、よけいストレスを感じます。
567	虐待者及び被虐待児への対応に追われ、じっくり考える時間も精神的余裕も無い。上司も忙しく、部下の置かれている状況を把握することが出来ず、バックアップフォローが十分に出来ていない現状である。肉体的より精神的疲労が強く、不眠や悪夢を見ることもある。対応が上手くいくケースはほとんど無く、無力感や挫折感に押しつぶされる気分になる。援助を求めてくるケースに対して、罪悪感さえ感じることがある。
568	仕事が多く手がまわらない。浅いものになっている。虐待が実行し、非行等が手づかずになっている。
569	年々、受持ち件数が増加しており、全てのケースに関われないという危機感が常につきまとい、精神衛生上の極めて悪い影響がある。24時間、365日、仕事から開放されないというストレスにさいなまれている。
570	苦手分野の仕事(面接、相談、指導)であり、なじめない。専門的な知識(心理)もなく、具体的な研修体制も組み込まれておらず、職務の遂行が困難。批判のないよう職務を進めることのみ要求されがち。
572	保健と福祉部門が統合される。統合事務所に相談所の分室が設置。分室(児福司1、心理判定1)で、即断、処理の体制になろうとしている。相談窓口、処理の分散で、担当者の負担増になる(懸念)
573	時間が夜間、休日など突然仕事が入る事、体調を崩している時は辛い。
576	ケースが多く対応しきれず、常にやり残している気持ちがある。本当に緊急なケースにしか対応できない為、いつ事件が起こるか、という思いを抱えている。
577	・1週間の中でも業務量が日によってかなり偏りあり。 ・他の部署、ポジションで対応できないと、全て第一課の児童福祉司任せになっている(業務をどうするかではなく、誰がするのかだけのものになってしまう傾向)。バックアップの体制、システムとして業務が確立していない。 ・何人もの友人の児童福祉司が病気で倒れたり、表面にはあらわれないが、転勤、退職している。これでいいのかと危機感を感じる!(怒りも含めて)
579	事件、事故に対しての不安が常につきまといっている。
580	現状の状況は、職員が仕事で、心理的虐待をされていると感じる
582	担当まかせで、組織の体をなしていない。児童福祉司はPTSD状態。癒せない。異動することでしか解消されない。
584	時間外や休日にか、保護者と会うことが出来ず、それでも、キャンセルになったり、暴言を吐かれると、むなしさを感じる。また、施設措置して、保護者との関係が悪いにも関わらず、家庭引き取りに向けた調整と同じ自分が行うことは、もともと無理があり、矛盾していると思わざるを得ない。施設とも方向性が一致せず、こう着状態になったりすると、上司が親身になって相談にのってくれることさえ、自分の無力感を感じてしまう。いくら子どものためにとっても、自分では状態を悪くするばかりで、自分ではない人が担当していたら、と思うことが多い。焦燥感を感じている。疲れるし、つらい。
587	①児相に対し、攻撃的な親へのケースワークでは、所によっては防刃服なるものまで必要とされてくる位に危険であったり、福祉司は日夜にわたる脅しを受ける事もある。安心して仕事できるようにしてほしい。 ②虐待者よりも、妨げになった児相がより悪い事をしたかのようなマスコミの論調は、福祉司に多大のプレッシャーを与えている。 ③外部との関わりを一切閉ざした閉じこもりの家庭への、スムーズで実効的な立ち入りの方法が、現状ではないと思う。何も起きないまま、薄氷を踏む日が過ぎることがある。 ④保護するための施設が被虐待児の増加で“教護院”化しており、かつほとんどいつも定員一杯で目前のケースの処遇に立ち往生することがしばしばである。

高橋他：1. 児童福祉司の職務とストレスに関する研究

588	児童相談所の数が極端に少ないため、当所に全県(一部離島を除く)の相談が集中している。職員数も全く増えない中、上層部はPRのみしている。毎日、その日暮らして、継続指導は困難。県内の中核市(50万人以上)には、児童相談所がない上、非協力など、当所で簡単な事例から全て対応している(中核市(相談件数が最も多い)にも、児童相談所を設置するよう法改正を希望します)。激務の上に通常の相談が増え、心身ともストレスで限界、しばしば退職を考えている現状です。なんとか現場の声を吸い上げて、社会、国、県、全ての関係機関に訴えて頂きたいと思えます。どうぞよろしくお願ひします。
589	現在、不登校、性格行動、障害相談を担当しているが、主訴が虐待でなくても、背景に虐待があると思われる事例を抱えている。比較的、緊急対応の必要なケースは少ないが、担当ケース数の多さがストレスになっている。
595	15年児相の仕事をし、ようやく福祉事務所の仕事を3年間で戻され、自分が納得していないためのジレンマがあるのと、通報、通告に追われること、外部への啓蒙活動など、盛りだくさんすぎ、消化でききれない問題。
597	なし
598	時間がない
600	非常にストレスを感じる。体制が不十分、管轄が広すぎるし、対象の人数も多すぎる。この中で何が出来るかと言うのか……!!それなのに周囲の期待と批判が多すぎる。予防的な対応は市町村単位でしっかりやるべき……!!ブンブン!!
602	福祉経験もなく、この年で児相はきつかった。毎日心が晴れた日がない。
605	虐待への対応は待たないで、なおかつ、最善の方法で慎重に事を運びながら、かつ決断力が必要とされる等、かなりストレスがかかります。そして、それは突然に始まるという、ハラハラの毎日というのが実情です。精神的負担はかなりのもので、虐待対応、その他のワークなど、疲れきってしまうことが、この1年間何度もありました。数日間、やっとの思いで休みを取り、家族の者とも話さず、とにかく、人と話すのが嫌になったこともあり。まず、対応する「人」を増やしてもらいたいというのが一番の願ひです。
606	相談面接時、助言求められた時、適切にアドバイスが出来なかったり、相談終了後、「あれでよかったか」とか「上手くやっていけるか」と気になる事がある。
607	1件でかなりの時間と労力を費やす。親と敵対関係になるのを覚悟しなければ出来ない。
608	虐待された児童を保護する施設で、こちらが期待している手厚いケアが受けられない(食事、衣類、生活空間)。又、集団の生活であり、様々な面で制限され、ストレスをためたり、トラブルを起こし、施設で生活していくことがしんどくなって、家へ戻りたがる子も出てくる。そういつた対応に苦慮しています。
609	若い女性であることで、保護者からの風当たりが強くなる事も多いので、女性である事は仕方ないのですが、ある程度年齢を重ねてから、児童福祉司に就いた方がよかったかな、と最近思い始めたところです。
611	親の意に反しての一時保護、施設入所への対応は、現在のシステムでは無理があり、制度の見直しが是非必要と思う。
612	すべてのケースが児相へ集約されがち。それに対応できる力(職権)は薄く、また、それが本県ではない。マスコミの対応方向が影響しているか(児相が〇〇しなかった。児相が〇〇、等)。虐待が起こるのも、防げなかったのも、すべて児相の対応の悪さが根源一ではない。根本的な勘違ひがある。どこか、ではなく、日本として見直しすべき。
613	本来の業務はもちろんのこと、調査、報告、アンケートに追われる時期も重なりストレスや不安は蓄積されるばかりです。
614	先ず、警察が対応すべきである。
615	ケース記録を書く時間がないこと。勤務時間中はほとんど書けない一残業、休日出勤(サービス)
617	虐待相談だけではなく、知的相談もとてもストレス
619	対応困難な親をケースに持つと、ストレスは飛躍的に高まる。児童相談所の複数対応は結局ストレスの押し付け合ひで、根本的な解決にはつながらない。警察が前面に出る必要がある。現職警察官の児相への配置が必要と思う。
621	現在はケース担当していないため、特に12.13は上手く回答できていないと思います。2年前、ケース担当していた頃は精神的に余裕がなく(時間的にも残業続きでした)、ただ自分を責めてばかりで、つらい毎日でした。
622	説得困難な親に対する対応は、結局のところ担当者が一人で対応しなければならなくなる現状があり、その心理面での苦痛はかなり強いものがあります。
623	裁判対策やマスコミ対策をする本庁と、現場職員との虐待対応に対する考え方のギャップがストレスになる。親子分離は最善の策ではない。子どもから帰れる家庭を奪わなくても済むのなら、出来る限りその可能性をさぐるべきだと思う。もちろん、生命の安全は第一だが、不安なものも全部分離して安全策を取りたい本庁の意向はわかるが、それは職員の安全確保にはなっても、児童の最善の福祉を図ることと一致しないと感ずることが多い。
624	ニーズの無い人に関わる(ママ)ことに非常に大きなストレスを感じる。
629	やはり一人一人のケースを減らすこと。つまり福祉司の増員が虐待対応をより充実させることになると思います。
632	業務量が多すぎる。
637	毎日様子を確かめられる余裕はなく、全国で増加している死亡事件が全く人事と感ずられない。
646	虐待への対応は待たない、24時間体制、制限時間なしの一本勝負。しかも勝負した相手を援助、指導し、最終的に児童を家庭に帰すところまで視野に入れて動かなければなりません。親の「虐待」の認識づけは、司法機関でやってもらわないと、「右手で殴って、左手でよしよし」は出来ません親への意識づけが一番のストレス!!
647	保護者対応に困難ケースが増えている
653	1.2年前から虐待の事例の増加に伴い、対応にあたり所内協議はするものの、スムーズに進まない事も多々あり、夜も眠れぬ日々、夜中に急に眼が覚めてしまう事が多くある。油断は許される現状に、気を遣い、精神的な疲れは大い。忙しいことも含め、この仕事を希望に、児童福祉司になる人は少ないと思う。任命されている間は、考えて出来るだけの事を精一杯対応していきたいと思っているが、本当は疲れている。いつになったら、ホッとした気持ちになれるのだろうか?
658	-アンケート記入とおり ・ストレスが重圧となり負担、心身とも極限状態
662	1)業務量とスーパーバイズについて ・児童虐待の持つ問題の特殊性を十分吟味することが大切だと思う。児童虐待は、見通しのなさがあり、判断の誤りが子どもの生死に直結し、さらに、どのような結果になっても、後々の問題が残るというエンドレスのやりきれなさなどをどのように整理していくかが難しい。 ・また、その場その場で的確な判断が求められると言われるが、何が確かは、はっきり言って結果が出てしか分からないところが多い。 ・その点を無視して、うまく行かなかった場合、そのケース個別の処遇困難性や途中の努力は、省みられることなく、結果だけ判断されるのも、非常につらいし、判断を個人責任とされたのでは、たまらない。 ・そういった点で、複数対応は不可欠だし、その意味では、はっきり言って、人員は不足しているし、やはり、経験のあるスーパーバイザーが、必要である。

662	<p>2)児童虐待に対する社会への説明について</p> <ul style="list-style-type: none"> 健全な想像力の持ち主であれば、児童虐待をなくすることは、100%不可能だし、家庭という密室の中で起こる出来事を100%把握し、適切に対応することなど、不可能なことには容易に気付くはずである。それを、可能にしようと思えば、全体主義国家体制を敷くしかないだろう。にもかかわらず、子どもが傷ついたという深刻な事実の前で、感情的な反応しかなく、建設的な議論が出てこないのが、現状である。児童虐待の問題を、担当児童相談所や担当者の問題、しかもその意識・意欲の問題に帰着しようとする社会やマスコミの姿勢には大いに疑問を感じる。 この点は、国においても、社会、特にマスコミに対して、きちんと説明して欲しい。確かに子どもが死んだという事実の前には、言葉はないだろうが、何かあると、児童相談所長が頭を下げることを繰り返しては、本当のことが見えてこない。世論の溜飲を下げるだけで、問題の隠蔽にさえなりかねない。 あまりにも無知で感情的な情報が出回っている。他の先進国並みの対応を要求するなら、それなりの体制整備が必要なことを、説明して欲しい。 社会が、我々の仕事の大変さ、不可能なことに対応しなければならない実情を理解してくれていると感じるだけでも、ストレスは、大いに違う。
662	<p>3)我々にもトラウマがある</p> <ul style="list-style-type: none"> 児童虐待については、被虐待児や虐待をしている保護者のトラウマは、盛んに議論されているが、支援に携わっている者も大いに傷ついている。児童虐待の事例は、どんなにうまくいったように見えても、その過程で担当者は、傷ついている。面接での保護者からの、当方を責める発言が、いまだに、頭の中を駆け巡ることがある。 この点を、社会にきちんと伝えて欲しい。児童福祉司も生身の人間である。今回の調査は、その辺りを把握していただくために、実施されるのだと思うが、その点をよろしく願いたい。
662	<p>4)専門職でない児童福祉司の立場から</p> <ul style="list-style-type: none"> 福祉専門職ではないことを理由に、非難の度合いが高まるのはいったいなぜなのか。専門職でないことは、現場の担当者には、全く、責任はないことであり、自分でどうにかできるものでもない かつて、東京の死亡事件で、担当福祉司の年齢や性別、経歴まで報道された。これなど人権侵害と思う。ましてや、「専門職でなかったゆえに、認識が甘く、そのために死ななくていい子どもが死んだ。」と報道されたのでは、おそらく、担当者は立ち上がれないであろう。せつかくの人材を、殺してしまったようなものだ。事務職出身の福祉司は、血も涙もなく、しかも無能な人間というイメージしか残らず、そんな職場へ行く人間はどんな人物なのかという事になる。福祉専門職制のないところは、事務職を配置せざるを得ないのだが、そんな職場に、優秀な事務職が、転勤を希望するだろうか。当局が、有望な人材を配置したりするだろうか。 私が、赴任した当時、参加した児童虐待の研修会等での、講師やシンポジストからの、児童福祉司しかも事務職出身の児童福祉司を責める言葉は、忘れられない。児童虐待に、適切に対応できないいらだたしさの反映であったのと思うが、今思い出しても、苦しいも思いが残っている。幸い、実際の職場の同僚は、専門職も、私達の状況に理解のある人たちばかりであり、何とかしのいでくれたが、研修会等での雰囲気では、かりにやる気を持って赴任してきても、やる気はうせるだろうと今も思っている。やる気がない人間がくるのではなく、やる気をなくさせているのだと感じた。
662	<ul style="list-style-type: none"> 児童虐待は、家庭(もっと広げればその社会であろうが)、の最も弱い立場の子ども達が、その矛盾を背負わされている状態と思うが、児童虐待対応のまずさを追及するマスコミや世論の態度は、児童相談所というもっとも弱く責めやすい立場にある機関の、権限以上の責任を負わせているため、最も責めやすい立場の児童福祉司、さらに事務職出身という最も声を上げないで責めやすい立場の担当者を追及するのは、まさに虐待の構造そのものであると感じ続けてきた。 また、児童虐待対応には、専門職が必要と言われる。当初の専門職たちを見ると、全くその通りだと思う反面、福祉の専門職であれば、対応できるものであるかとも思えない。地域のことをよく知らない専門職よりも、地域の情報に通じた事務職員の方が、よほど有用なこともありうる。 それに、福祉専門職を現実的に考えてみた時、児童虐待に対応できるような専門職が、現在、今、どこに、どれだけいるのだろうか。今は、事務職に頼らざるを得ないのは、現実問題である。 今まで、事務職として、様々な部署を経験してきて、福祉しかも児童福祉で何が弱いかを考えてみた時、まさに事務的な力の弱さであると感している。他の専門職たち、特に土木や農林水産の専門職たちが、なぜ、あれだけ力を持ちえているのか、それらの分野に比べ、福祉分野は、なぜに今のよう、不当に低レベルの状態に甘んじなければならないのかを考えた時に、行政内部での発言力の弱さがあると思う。
662	<p>今は、何かの縁あって、赴任してきた事務職出身の福祉司たちも、やりがいをもって、児童相談所での職務を行い、次の職場に行くと、児童福祉の協力者として働いてくれることに心砕くことも、児童福祉の向上のためには、大いに有用であると考えているのだが、いかがだろうか。</p>
664	<p>正解のない問題であるが、迅速に対応を求められる事柄のため、その間のバランスを取っていくのが、非常に難しい。</p>
665	<p>関係機関が兎相に「丸投げ」して、それでよいと思っている場合が多く、そうではないことを認識してもらうことが大変。保護児童の親からの電話等による攻撃で体調を崩すが、それでも担当は変わらず、出勤するの気が重い。子どもを保護する際、上司が首を絞められた。その場合を、繰り返し思い出せば涙が出てしまう。それでも仕事は続けなければならない。世間は、兎相が何でも出来る、すぐに子どもの保護ができると思っているが、現在、一時保護所も養護施設も満杯である。それ以前に保護までこぎつけることが大変なことだとわかって欲しい。</p>
669	<p>4年目に入り、肉体的諸症状(高血圧、不眠症、ストレスによる体重増加)が、顕著に表れているので、配置換えを実現してくれないと、将来の健康に対して大変不安を感じている。</p>
670	<p>バーンアウトしないようにworking togetherを合言葉に働いています</p>
671	<p>専門職でないこと</p>
676	<p>家庭分離して、児童養護施設に入所させても、施設の力が不足しているので(施設側に全て要因があるわけではない。現状での)、さ却って家庭より施設の方がベストとは言えない。</p>
678	<p>記録の整理や、定期的検証、定期訪問、面接等、プログラム通りに進行させる。時間が取れず、「再発の不安や過度の虐待に発展しないか」不安を抱きつつ、在宅での見守りをしている。ケースが多く、悩むところです。</p>
680	<p>ほとんど「まるごし」状態での対応になり、限界を感じる</p>
682	<p>業務量も多く、仕事の進め方もスムーズでなく、1日も早く異動したい。</p>
684	<p>ストレスを感じない日はありません</p>
685	<p>上司の無理解や専門性の欠如が全ての業務に影響している</p>
690	<p>体力がありません</p>
693	<p>全く違う部門からの異動で、上司も忙しくSVを十分にしてもらえないで、大変ストレス高かった。部下のしんどさを共感し、具体的かつ的確な助言がもらえる体制を望む。特に部下を支持し支援する上司の役割をきちんと果たして欲しい。</p>

高橋他：1. 児童福祉司の職務とストレスに関する研究

694	1ケースで30回近い面接をした事もあり、虐待ケースの処理は大変な業務量になる。28条申立てをして脅迫され、強いストレスを感じた事
700	多忙と虐待と呼べない(精神病)ケースがある。
702	私達の県では、このところ、中堅女性職員が複数退職しています。年休も5日ぐらいいか取れずにいる同僚も多く、家庭を犠牲にして働いてきたといわざるを得ません。私自身は今、少し楽なポジションに移りましたが、燃え尽きている同僚が心配です。特に兵庫県では事件のことで所長他が処分を受けた事について問題を感じます。
703	虐待のみではないが、相談数が多すぎて、個別のケースに時間が取れない。
704	虐待ケースに対してストレスを感じるのは当然のことと考えます。それより、他機関が児相が被虐待児を簡単に保護できるように考えられたり、虐待ならすべて児相へということの方がストレスです。
705	・24時間、365日、即対応体制は精神的な負担が非常に大きく、休日、夜間の電話に替えてしまう。 ・危機介入部門と福祉援助部門と同一人物がすることの矛盾を強く感じる。
710	初期対応等、通報に対する機動力のある所内体制を作る事は大切だが、虐待のみに対応する部署を設けるのは担当者の負担。地球のネットワークを活用するためにも種別担当より地球担当が適。
713	処理件数が多すぎて、ベルトコンベアーの上を流れているだけの感じ、ソーシャルワーカーとしてじっくり関れる実感がない。所内上司も、アライバイ作りが優先し、ケースの中味についての吟味がされていない状況。
716	勤務時間外や休日等について連絡がはいるかわからない状況は家にも休まらない。また、新聞に載るような事件が児童相談所がいかに対応していても起こる可能性がある。
718	このようなアンケートも職場でする時間がなく、自宅ですることになる程、多忙であります。精神的に過度な仕事でもあり、次の転職を指折り数えて待っている毎日です。
720	先(出口)の見えないトンネルに入ってしまった感じ。エンドレステープのごとき仕事。
721	とにかく計画がたてられない。虐待通報があればその日の面接や家庭訪問も白紙にしなければならない。親との対決が怖い。「殺す！」と本気で脅す。トラウマになってる気がする。結局のところ個人が標的。誰も助けてはくれない。プレッシャーをかけられる。
723	夜間、休日に電話が鳴ると、いつもビクビクする(呼び出しではないかと)。休んだ気持ちになれない。虐待に関しては保険のように何でも児相に連絡してくる。マスコミ等が事件が起きると実態も知らずに児相に責任を負わせる。そのため上司等はそのことにびくびくし、必要以上に引き上げようとする。死ななければいいといわんばかりに……。処遇なんか全く関係なし。そして怖い思いをするのはいつも現場。そして今や児相は援助する福祉の現場じゃない。ただの管理者だ。これなら警察がやればいい。そして、たちの悪いのは、福祉のことなど何もわからない弁護士等司法の者。そしてそれに取り巻く教育関係や知識人。もう一度、ケースワーク等援助の原点に戻れ!!と云いたい!! * 児童福祉行政はただただ疲れ、むなしく充実感がない。このままじゃ、児童福祉の未来はない!!
727	大幅な増員でやり易くなった。前年度までは、処理しきれない相談を抱え、休日出勤が多かったし、年休を取るのとはつかれて体調を崩した時という状況だった。とにかく、人員増と専門性は必要であり、児相1年目に、一人前に仕事を任せるのではなく、十分な研修が必要。他機関からの通告も多いが、ある程度情報を確認した上で通告して欲しい。福祉事務所は横流しするだけである。また、責任逃れのための通
729	量的にも質的にも大変な仕事で、そのうち体を壊すのではないと思う。
731	このアンケートは大変でした。
736	ともかく、業務量は増え、私自身も今年度から虐待対応するグループに配置替えとなり、右往左往しながらの日々を送っている。今までの仕事のテンポとは違い、戸惑う事の連続。こういう中、自分らしさを保ちながら仕事をしていくのはとても大変なことと思う。人員増が必要。そして、よく虐待を理解する上司は不可欠と思う。
737	とにかく忙しい。いつも頭の中にケースの事を考えている。夜中、目が覚めて、思い出すことがある。
740	駐在児童福祉司であるため、普段は1名での対応となる。虐待通告があると、時間をとられ他の業務に影響が出る。
744	当所は虐待専掌福祉司を1名配置しており、その任にあたっている。初期対応から虐待の評価までを担当しており、ケースの内容によってはストレスが高まる。
746	主管課が現場の認識に乏しく、通常の業務だけでもストレスが高いのに、管理運営面(特に予算配当等)で制約があり、仕事がやりづらいつと感じている。
748	・終結したと判断したケースが、暫くして再び起こった時など、大きなストレスを感じる。 ・関係機関から虐待ケースであるからと、丸投げされた時、関係機関との調整が難しく厳しい。 ・警察に連絡することで、警察独自の動きをする。このことで警察に意見を述べると、警察から強い抗議を受けることがあり、警察に連絡することをためらう事がある。
749	・新聞等マスコミに振り回される。 ・自分の児相も同様のことが起こるのではと不安。 ・ケースがいつも頭にあり、休日も気持ちが休まらない。
754	現在は4~5年前より業務量が2倍以上になっているので、精神的な負担はその二乗倍になっている。ホッと息をつく間がない。常に圧迫感を感じている(ケースがそれぞれ違った対応が必要になっている)。週末などひどく疲れを感じる。
756	・対人関係技能の未熟さ。障害を持つ対象者との対応で感じるストレスが大きい。 ・また、職場の管理的発想やその強化が労働過重に拍車をかけている。 ・職場の同僚の一部とのチームワークが取りにくい。
757	・虐待防止の分野(啓発分野)と虐待対応の分野をきちんと役割分担をすること。機関の役割の明確化。 ・虐待の通告を受け、判断する第三者機関(司法機関が良いと思うが)をきちんと立ち上げる事。警察(調査)と裁判所(判定、判断)と少年院・刑務所(治療、更正)の役割のようなものを、一機関である児相で行うこと自体が問題。 ・虐待で死亡する子は乳児院の所経験がある子が多い事。また、乳児院入所した者が虐待する側になることが多い事を真剣に考えて欲しい。乳児院措置が制々の虐待だと思う。2~3才の愛着関係、基本的信頼関係にとっても大きな意味を持つ時に措置変更という理不尽な事をしてしまう事。乳児院に男性職員がとても少ない事。ケースワーク機能がとても小さい事。記憶に表れてこない時期の生活の場が隠されることなど。虐待そのものである。早急に改善を。 ・施設職員は低賃金で労働のみ過重になっている。(このことは早急に改善が必要) ・養護施設に乳児部を作る事。(理由: ①乳児院自体が虐待的制々である事。②なるべく多く、身近な施設が良いのは当然。)
758	10数年ぶりに児相に配置替えとなった。ケースワーク業務に関しては新米であるが、ポスト上虐待者に対して前面に出なければならないことが多く、疲労を強く感じる。
759	困難ケースに関わっている時期は両者共に多くなり、疲労を感じる。
764	このアンケートもかなりストレスフルでした。
768	リフレッシュ休暇が必要
770	児相全体がゆとりのない状況が続いている

773	虐待者も被虐待者も将来的に自分自身の存在に対する肯定感・安心感を幾分かでも現在より確かに感じられる感覚をもってもらえるよう支援し共に歩めたらと思う。それができるのはマニュアル通りの方法でなく、様々な関係機関の共通した認識と共働(ママ)を深め合える十分な時間が不可欠。それが取れないことにストレスを感じる。誰か「専門家」を呼んでくるより、今いる地域メンバーの力の向き方によってはかなりの事ができるはずと思うが……。
776	業務量が多すぎて、自分の家庭をネグレクト状態にしているかもしれません。
777	行政の財政難はどことも同じだと思うが、だからといって子どもの命に関する虐待業務が等閑にされてはならない。人は増やさず、それに代わるOA機器や車などの増設もなく、手弁当で踏ん張るのがよしとされる意識の改革が本庁、国レベルで必要。本研究が事態改善につながることを祈っています。よろしくをお願いします。
778	児童相談所一職員として仕事しているのに訴えられるときは一個人！転動しても追ってくる。
779	・通告を受け、調査に出かける時は気持ちもハツラツとしているが、「モーイヤ!!」と投げ出したくなる日も毎日ある。職場の雰囲気(バカな言動が許されるような)により、精神を正常に保っていられると思う。職場のチームワークこそ救われると思っている。
782	虐待ケースが発生すると他の相談業務が受けられなくなり、後回しになったりと通常業務に大きな支障が出る。
784	事例に対してよりも、その事に対する職場のシステム、人間関係に困難を感じる。
785	・日中は面接や家庭訪問に追われ、ケース記録を書く時間がない一家に持ち帰って、いわゆる“ふろしき残業”が多い。 ・緊急に動かないといけないので、不登校や引きこもりといったケースに丁寧に対応できない。以前、引きこもり+家庭内暴力のケースを、せつかく1年間ケースワークをやって、やっと本人と面接が出来る様になったばかりだったのをダメにしてしまった事がある。
786	夢にまでケースの事が出てきて心が落ち着くことがない。虐待の緊急対応ばかりに追われ、他のケースが気になりながらも、手をつけることができないストレスも大きい。
788	・法第28条申立について、家裁の理解がまだ十分でない事。 ・関係機関などに温度差があり、非協力的であったり、すべて児相に押し付ける所がある事。
790	虐待対応の担当職員として、私生活の予定が時折変更を余儀なくされることが負担である。
791	全体的に事務処理が多いように感じる。
793	人口15万人に対し、一人の福祉司で対応するには、当然限界があるにも関わらず、注目度は増し、早期の適切な対応が求められている。常にオーバーワークで限界を超えた状態で業務を行っている(昨秋、過労で肺炎を患い、3週間入院した)。Q-13(1)は設問とは逆で、常時、面接、訪問等の対応に追われ、ケース記録が書ききれない状況にある。児童相談所は他に、非行、不登校、しつけ相談など、多岐にわたって相談を受けており、虐待対応には別個の専門機関が必要と思われる、または福祉司の大幅な増員が急務である。
794	かなり限界に近い。厳しすぎる。
796	親から、脅迫される事、家族に危害が及ばないか不安を感じる
797	虐待通報の内容は軽易なものから重いものまで幅が大きい。地球のネットワークを最大限利用でき連携体制を作る事によって、児相の役割もしぼれるのではないかと考えられる。
800	緊急対応が連日となり、担当となってしまう場合、初期対応に追われてしまい、その後の指導、面接、機関連携が組み立てづらい。
813	自分が孤独になっていくような気がします。体内のエネルギーが抜けていくのがわかる。周囲全てに怒りを感じる時がある。
814	今年度から虐待の初期対応専任の福祉司が配置されたため、業務量やストレスは軽減されたが、とにかく福祉司の人数が足りない。次々と相談の対応に追われ、一定の措置後に十分なフォローが出来ない事が、非常にストレスになります。
815	〈アンケートを実施していただきありがとうございます。今後ともご支援下さい〉 ・ストレスが慢性的、持続的、切れ目がない。このような職業が他にあるのかと思う。 ・「職責を果たしていない」「果たせない」という感情(ケースワーカーにとって最もつらい心情)に絶えずさらされている。関係機関や施設から言われることが最も厳しい。 ・親子関係、夫婦関係、家族関係という最も難しい部分を「再統合する」「分離する」という課題を果たすように言われている。しかし、改めて考えてみると、これ以上困難な仕事はあるのか？出来ない事をやるべきだと言われている様な思いである。今までやろうとしてきたが、そのあまりの困難さに、皆気付いてきている。 ・「犯罪と処罰」という考え方のうに、「援助、支援」という考え方にしなければ対処は困難である。平行して考えるべきではないか。処罰も援助も。犯罪であり治療が必要。再犯を繰り返す人々を考えて欲しい。 * 犯罪の予測ができる人がどのくらいいるだろう？ * 予測できたとして、予防的な働きかけを行うことが出来るだろうか？ * 「治療」を行えるレベルに日本はあるのだろうか？ 今や児相の前に立ちあらわれるのは、自ら悩む人々ではなく、確信的であったり、自覚なく虐待、ネグレクトを行う人々が多い。無意識のレベルを扱っていくことは極めて難しい。 ・「カウンセリング」にはほど遠い人々である。カウンセリングには何十倍もの時間と人手を児相以外のシステムが必要。 ・何故「児相が指導しなかった」と「すべて児相の責務」になるようなシステムなのか？ ↓ 「保護者が関係機関の指導に従わなかった事」が問題となるシステムにすべきである。(司法の判断により分離を行い、司法の判断により再統合を行う事が必要。行政の判断を行政が評価し、行政が実行、行政が点検を行うシステムは、すでに破綻している。ある程度虐待対応をすすめてきた県のある程度経験がある。C. Wはそのように感じていると思う)。
815	・12年度、13年度で私の知る限り、県内児相の少なくとも4名がノイローゼ(燃えつき他)で病休をとった。その他に精神的不調を理由に新採1名が辞め、1名はC.Wから別の職種に配置転換。2名は地区担当をはずれた。その他に保健所職員が脳溢血で死亡。突発性難聴が3名。この3月でベテランC.W(全て女性)が3名辞めることになっている。急に慢性疾患にかかり地区担当を続けられなくなった職員もいる。「元気な人」はこの1年ですっかりいなくなってしまう、皆疲れている。他の職場で「誠実で働きもよく、人柄もよい」と評価された人が次々に倒れていく。この職場を「敗戦前」と例えた人がいる。「会社更生法を申請したい」と同僚と話し合っている。
817	児童福祉司が少なく、業務が多く、毎日が不安です。早く職場を変わりたい気持ちです。
818	業務量が非常に多いので、福祉司ケースワーカー一定数の増を要求したい。
823	・児童福祉司というのは名ばかりで、一般事務として採用された者としては殆ど素人同然の立場で日々の業務に追われています。その中で、様々な問題を持つ保護者(疾患や怒りやすい方が多く関係が取れない場合が多い)や、ベテランの人々(学校教師、医師等)との間わりは、精神的負担がものすごくかかります。かといって、児童相談所の機能が強化される訳ではなく、人員も増えません。それどころか、一時保護所を廃止しようとの動きもあります(一時保護所の必要性と職員の体制は必要だと思います)。そんなことでいいのだろうか？いつも思うのですが、お上の役人様(本庁)はわかってくれませんか。 ・児相の重要性、機能強化をもっと多くの人々にわかって欲しい。(報道で特集を組んで欲しい)→事件が起きて、いつも批判ばかりされるのに、組織強化につながらないのは不満です。
833	児童相談所以外の組織を設置して強制的介入等強？をすべき。児相はケースワークを中心に援助活動をする。
834	いくらなんでも仕事量が多すぎ。虐待の増加によって、丁寧なケースワークは不可。記録もしていない。