

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・澁谷昌史・才村 純
非常勤研究員	有村大士 (日本社会事業大学大学院)
研修生	妹尾洋之 (神奈川県子ども家庭課)
嘱託研究員	伊藤嘉余子 (埼玉大学)
	佐藤幸一郎・井上有理 (東洋大学大学院)
	村田一昭 (愛知県立大学)
	中谷茂一(聖学院大学)
神奈川県厚木児童相談所	加藤芳明
さいたま市児童相談所	栗原直樹
神奈川県相模原児童相談所	佐久間てる美
神奈川県中央児童相談所	小島厚・岡野努・鳥谷明
厚生労働省雇用均等・児童家庭局	太田和男

要 約

本研究は、全国 191 カ所の児童相談所に配置されている児童福祉司 2,146 名を対象にその属性、職務の実態を把握した。さらに、児童相談所単位でスーパーバイズ体制や職員配置などを把握し、また児童福祉司個人の担当ケース数や負担などを把握し、分析を行った。児童福祉司の調査では 1,300 名 (60.6%)、児童相談所の調査は 135 カ所 (70.7%) の回答があった。

キーワード：児童福祉司、児童相談所、職務、ストレス

A Study of Social Workers' Job Duty and Stress in Child Guidance Centers

Shigehiro Takahashi, Masashi Shibuya, Taishi Arimura, Kayoko Ito, Kazuaki Murata, Hiroyuki Seno, Jun Saimura, Shigekazu Nakatani, Yoshiaki Kato, Naoki Kurihara, Atsushi Kojima, Tsutomu Okano, Akira Toritani, Kazuo Ota

Abstract : This study looks at the nature of work undertaken by social workers working in child guidance centre across the country. In our analysis, we examined whether social workers were working on independently or under supervision, the number of case loads assumed by each social worker, and the extent of their work responsibilities and demands. The study is based on a survey sent out to 2,146 social workers currently working in 191 child guidance centre across the country. The data is based on responses from 1,300 social workers (60.6%) from 135 child guidance centres (70.7%).

Keywords : Social Worker, Child Guidance Center, Job Duty, Stress

I 研究目的

主任研究者らは、平成13年度に、全国の児童福祉司(当時で1,480名)を対象として、バーンアウト尺度(以下、MBI)を使用した調査を行い、極めてストレスの高い職場環境が明確となった。

現在、児童福祉司数は増加し(平成18年4月1日現在で2,146名)、また市町村における児童相談及び要保護児童対策の推進が求められるよう取り組みがなされている。一方、虐待対応件数は依然として増加傾向にあり、28条ケースにかかる司法関与の強化等により、新たな業務が発生しているとも考えられる。そのため、新たに職務の遂行環境について、法改正に対する評価とあわせて調査を行い、妥当な担当ケース数の上限を含め、子ども虐待に対応するソーシャルワーカーを取り巻く制度的環境について提言を行うことを目的とする。

II 研究方法

児童福祉司の妥当な担当ケース数の上限を割り出すためには、変数として職場環境を捉えることと同時に、児童福祉司が業務を遂行する上で何に負担を感じているのかを明らかにする必要があった。従って、今回は調査票を策定する前に、児童福祉司数名に対しインタビューを行い、項目作成の参考とした。

調査は、郵送法によるアンケート調査を実施し、全国の児童相談所191ヵ所、およびそれぞれの児童相談所に所属する児童福祉司への悉皆調査を行った。調査票は、それぞれの児童相談所の状況を記入する所票と、児童福祉司それぞれが自身について記入する個票の2種類とした。なお、この2種類の調査票は、データベース上で結合し、各児童相談所の状況と児童福祉司個人の負担の関係も把握できるよう処理を行なった。

最終的に、スーパーバイザーの配置や担当ケース数、および超過勤務時間と負担との関係を把握し、児童福祉司の職場環境と専門性について統計解析を行なった。また、特に児童福祉司の担当する適切な担当ケース数の上限について焦点を当て、先述のインタビュー調査より割り出した項目から因子分析を行い、特に業務負担に関連していると想定される因子と現在の担当ケース数についての関係を調べ業務負担と関係が想定される因子の平均をもっとも有意度が高くなるように分ける担当ケース数を割り出した。加えて、児童福祉司が具体的に対応可能な担当ケース数を感覚的に記入した項目を参考として、適切な担当ケース数の上限を提言する。

III 研究結果

回収状況

135児童相談所(70.7%)、1,300名(60.6%)の回答

があった。

1. 単純集計結果

1-1. 所票

1) 管轄(面積・人口)

管轄地域の面積は、一児童相談所あたりの平均は約2,182km²であるが、17,923km²の面積を管轄している児童相談所がある一方で、64km²の児童相談所もあり、その差は実に280倍にもなる。また管轄人口では、一児童相談所あたりの平均は約83万人であるが、最も多い児童相談所で910万人、最も少ない児童相談所で4万人であり、その差は227倍にもなる。管轄地域の面積および人口ともに、各児童相談所間には大きな格差があるといえる。(表1-1)

2) 職員体制(児童福祉司配置状況)

児童福祉司としての発令を受けて配属されている者の配置状況は、一児童相談所あたりの平均は10.99人であるが、最も多い児童相談所で48人が配置されているのに対して、最も少ない児童相談所では1人の配置となっている。さらに児童福祉司としての発令を受けて配属されている者のうちケースを担当しない児童福祉司、いわゆるケースフリーの児童福祉司としての配置は、一児童相談所あたり2.37人であるが、最も多い児童相談所では13人が配置されている一方で、配置がない児童相談所もある。またケースを担当する児童福祉司は、一児童相談所あたり8.62人が配置されており、最も多い児童相談所では39人が配置されているのに対して、ケースを担当する児童福祉司が配置されていない児童相談所もある。ここでも各児童相談所間での格差が明らかとなっている。(表1-2)

3) 相談件数

未処理、在宅指導、施設入所措置、里親委託のすべてを含む総相談取扱件数では、一児童相談所あたり約1,126件であるが、最小は81件、最大は8,406件と児童相談所間で約104倍の差がある。ケースを担当する児童福祉司1人あたりが担当する相談取扱件数は、一児童相談所あたりの平均では135.64件となるが、最も相談取扱件数が多い児童相談所では810件、最も少ない児童相談所では15件であり、その格差は54倍である。

またこの総相談取扱件数のうち虐待相談は、一児童相談所あたりの平均が約209件であり、最も多い児童相談所では2,390件、最も少ない児童相談所では5件で、格差は478倍である。ケースを担当する児童福祉司1人あたりが担当する虐待相談は、一児童相談所あたり22.9件であるが、最も虐待相談の多い児童相談所では162件、最も少ない児童相談所では2.4件であり、67.5倍の開きがある。(表1-3)

4) 障害児施設給付費支給ケースへの対応状況

障害児を抱える家庭へのレスパイトサービスなどの障害児施設給付費支給ケースの取り扱いでは、単発の相談で終結にする助言指導として取り扱う児童相談所が、全体の約6割(75ヶ所、58.6%)を占めているが、一方で約2割の児童相談所(29ヶ所、22.7%)はケースを終結せず、継続指導として取り扱っている。また残りの約2割(24ヶ所、18.8%)は、国からの回答待ちや自治体内児童相談所間で協議中であつたりするなど、取り扱いが決定していない児童相談所があつたり、本庁障害福祉課や障害者福祉相談所などの他機関の取り扱いとしたり、なかにはサービスケースとして対応しているなど、各々の児童相談所での対応にバラつきがみられている。(表1-4-1、1-4-2)

5) 相談体制

① 児童相談所単独での虐待対応専従組織および家族再統合支援組織の設置状況

虐待対応に特化した専従組織が設置されている児童相談所は、65ヶ所(48.1%)にとどまっております、半数以上の児童相談所で専従組織が設置されていない(70ヶ所、51.9%)。つまり、半数以上の児童相談所は、従来の業務分担の範囲内、すなわち非行相談や育成相談などの他の相談種別にも対応しつつ、虐待ケースにも対応しているということがいえる。

家族再統合を目的とした支援組織が設置されている児童相談所は、約2割(23ヶ所、17%)しかなく、8割以上の児童相談所では支援組織が設置されていない(112ヶ所、83%)。児童相談所における家族再統合への取り組みは、その方法論の開発、確立とも併せて、今後の大きな課題であるといえる。(表1-5-1、1-5-3)

② 都道府県・政令指定都市全域担当の虐待対応組織および家族再統合支援組織との連携状況

都道府県・政令指定都市全域をカバーする虐待対応組織に対するケース紹介や援助要請などの連携状況では、約3割(34ヶ所、26.8%)の児童相談所が連携可能なのに対して、93ヶ所(73.2%)の児童相談所は連携が不可能であると回答している。

また都道府県・政令指定都市全域をカバーする家族再統合に向けた支援組織へのケース紹介や援助要請などの連携状況では、18ヶ所(13.8%)の児童相談所が連携可能なのに対して、大部分の児童相談所が連携不可能としている(112ヶ所、86.2%)。

大多数の児童相談所で、単独の虐待対応専従組織や家族再統合支援組織が設置されていない(表1-5-1、1-5-3)ことと併せて考えると、この「連携ができない」との回答のなかには、都道府県・政令指定都市全域を担当する虐待対応組織および家族再統合支援組織が未設置というものも数多く含まれていると考えられる。

虐待対応や家族再統合という目的に特化した自治体全域を担当する組織の編成は、各児童相談所のバックアップ組織として、十分に検討される必要がある。(表1-5-2、1-5-4)

③ 他職種(精神科医・小児科医・弁護士)との連携体制

精神科医、小児科医、弁護士といった他職種との連携体制では、弁護士によるコンサルテーションが常時実施可能な体制がとられている児童相談所が約7割(92ヶ所、68.7%)を占めている。一方、精神科医や小児科医による診察やコンサルテーションが常時実施可能な連携体制がとられている児童相談所は、それぞれ57%(77ヶ所)、45.5%(61ヶ所)にとどまっている。

虐待対応における立入調査や職権による一時保護、28条申請など、法的対応が積極的にとられるようになってきた状況からみれば、弁護士との日常的な連携体制の整備・確立はごく当然であると考えられるが、いまだに約3割の児童相談所(42ヶ所、31.3%)では未整備・未確立である。一方で、保護者への指導や子どもの医学的診断、治療において重要な役割を担うと考えられる精神科医や小児科医との日常的な連携は、弁護士とのそれと比較すると十分とはいえず、今後の課題である。(表1-5-5、1-5-6、1-5-7)

④ 他職種(保健師ないし看護師、教員)の配置状況

保健師ないし看護師、教員といった他職種の相談部門への配置状況では、31ヶ所(23.1%)が保健師ないしは看護師を配置している。教員の配置においては、わずか7ヶ所(5.2%)である。(表1-5-8、1-5-9)

⑤ 効果的な相談援助実践のための組織的工夫

相談援助を効果的に実践するための工夫を組織的に試みている児童相談所は、31ヶ所(26.5%)である。その内容は、家族療法などの援助技法に関する工夫、各相談種別担当制や地域担当制などの業務分担に関する工夫、虐待ケースのランク付に基づく状況・対応の確認などのケースの進行管理に関する工夫、夜間・緊急時などの連絡体制の工夫など、バラエティに富んでいる。なかでも、虐待対応協力員、里親担当専門員、児童福祉専門員などの専従職員の人員配置に関する工夫が多い。しかし一方で、7割弱(86ヶ所、73.5%)の児童相談所では、組織的な工夫は行っていないとしている。(表1-5-10-1、1-5-10-2)

6) 通常実施されているスーパービジョンの方法

(複数回答)

訪問や面接などのケース対応時以外に、スーパーバイザーとスーパーバイジーの話し合いを通じてスーパービジョンを実施している場合が48.2%(96件)と多数を占めている。一方、訪問や面接などへの同行・同席といっ

た実践場面を捉えたスーパービジョンを実施している場合が41.2% (82件) がある。この実践場面を捉えたスーパービジョンには、スーパーバイザーがスーパーバイジーによる訪問や面接に同行、同席するもの (35.7%、71件) と、スーパーバイザー自らの訪問や面接にスーパーバイジーを同行・同席させるもの (5.5%、11件) がある。またその他として、困難ケースの対応時にのみスーパーバイザーが同行・同席する場合や受理会議や判定会議等の定例会議をスーパービジョンの場として活用しているというものがある。(表1-6-1)

7) 新任児童福祉司のトレーニングの仕組み

児童福祉司としての基礎的な知識や援助技術を習得する上で、新任時のトレーニングは重要であるが、このトレーニングに組織的な仕組みを設けている児童相談所は99ヶ所 (74.4%) である。その内容は、特定の職員によるスーパービジョンが61件 (46.3%) と約半数を占める。このなかで特定の職員から随時スーパービジョンを受けるといものが57件 (28.4%)、特定の職員と同じケースを担当するというものが29件 (14.4%) あり、特定の職員から毎日スーパービジョンを受けるといものも7件 (3.5%) あった。なお特定の職員とは、約9割が児童福祉司である。

次いで、児童相談所の実務に関する講義の受講が76件 (37.8%)、不特定の職員から随時スーパービジョンを受けるといものが25件 (12.4%) となる。またその他として、各自自治体の中央児童相談所において新任、中堅など体系的に研修を行っていたり、自治体内の各種の研修の受講を義務づけたりしているところもある。このように多くの児童相談所で、組織的に新任児童福祉司のトレーニングを実施している一方で、約1/4にあたる児童相談所34ヶ所 (25.4%) では組織的な仕組みを設けていないと回答している。(表1-7-1、1-7-2-1、1-7-3-1)

8) 訴訟を起こされたときの費用負担

職権による一時保護や立入調査、28条申請など、法的対応が積極的にとられるようになってきた結果、保護者等から訴訟を起こされることも少なからず発生している。その場合の訴訟費用の対応に関して、公務員として在職中もしくは退職に限らず、全額公費による負担体制をとっているのは、わずか8.5% (12件) しかない。さらに公務員として在職中につき、全額公費による負担体制をとっているものは17.7% (25件)、一部公費負担を行っているものが1.4% (2件) で、三者を合わせても3割に満たない。なかには、有志によるカンパで賄っている場合 (2件、1.4%) や各自が自己負担による訴訟保険に加入しているなど個人負担に頼っているケースもみられる。また本庁との協議によるケースバイケースでの対応という回答や、対応そのものがわからないという回答もあり、多くの児童相談所で、公務として行った行為に対する訴訟

に関しての公的な保障制度が存在しないことが明らかとなった。(表1-8-1、1-8-2)

9) 携帯電話にかかる費用の取り扱い

緊急対応を要する場合や訪問先からの児童相談所への連絡など、相談援助活動を展開するにあたって、携帯電話は欠かせないツールとなってきている。その携帯電話使用にかかる費用負担について、携帯電話の支給・無料貸出によって全額公費による負担制をとっている児童相談所は4ヶ所 (3.0%) しかない。また、支給・無料貸出は一部であるが、結果的に公費負担で賄っている児童相談所が13ヶ所 (9.6%) であり、両者を合わせても1割超しかない。大部分の児童相談所では、一部もしくは全部が個人の携帯電話の使用による全額または一部個人負担となっている。その他として、少数の携帯電話を輪番制で所持したり、所長や虐待対策班などの特定の役職、部署に貸与したりするなどの工夫をしているところもある。いずれにしても、多くの児童福祉司が電話機の使用および費用において、個人負担を強いられている実情が明らかとなった。(表1-9-1、1-9-2)

10) 公用車の取り扱い

児童の移送等、必要な場合に使用可能な公用車が配備されている児童相談所は、55ヶ所 (40.7%) しかなく、自家用車の使用や交通費の自己負担等、児童福祉司の個人による対応に任せている児童相談所が47ヶ所 (34.8%) あった。また約4分の1の児童相談所では、不十分な公用車の配置を補うため、タクシー券やレンタカーの利用、自家用車を公用車として登録し使用、他部署の公用車の活用など、様々な工夫をしている。なかには、自家用車の公務使用を認めている自治体もある。いずれにしても、多くの児童相談所で、児童の移送等公務であるはずの業務が、多くの児童相談所で職員の個人の負担によって成り立っている側面があるということが明らかとなった。(表1-10-1、1-10-2)

(村田一昭)

2. 個票

2-1. 主担当ケースの内訳 (2006年12月1日現在)

主担当ケースの内訳について、「未処理」「在宅指導」「施設入所措置・里親委託」に分けて尋ねた。

まず「未処理ケース」については、「虐待」が最も多く、平均値は4.53であった。次いで「養護 (虐待以外)」1.66、「非行」1.46であり、未処理ケースに占める虐待事例の割合が、他と比して抜きん出て多いことがわかる。

次に「在宅指導ケース」については、「虐待ケース」が最も多く、平均値は12.08であった。次いで「障害」4.58、「養護 (虐待以外)」4.19であり、「未処理ケース」と同様「虐待ケース」の占める割合の高さが目立つ結果となった。

次に「施設入所措置・里親委託ケース」については、「養護（虐待以外）」が平均値10.86と最も多かった。次いで「障害」7.47、「虐待」6.55であり、未処理や在宅指導ケースと比して、親子分離を伴うケースに占める障害ケースの割合の高さがあらわれた。（表2-1-1）

2-2. 主担当ケースの内訳（2006年11月実績）

主担当ケースのうち、助言指導で終了したケースの内訳について尋ねたところ、最も多かったのは「障害」で平均値3.46であった。次いで「虐待」1.61、「養護（虐待以外）」1.12であり、助言指導ケースに占める障害ケースの割合が高いことが明らかとなった。（表2-1-2）

2-3. 主担当ケースの内訳（12月1日現在）

2006年12月1日現在の段階で、主担当として関わるケースについて、その対応頻度について尋ねた。その結果、頻度ごとの平均値は、「毎日」1.71、「週1回以上」4.55、「月1回以上」13.15、「3～6ヶ月に1回」17.45、「年1回以下」19.59となった。ここから、個々の児童福祉司は、毎日の日常的な対応を必要とするケースよりも、長期的に関わる必要のあるケースを多く抱えていることが分かる。（表2-1-3）

2-4. 11月中に所定の勤務時間を越えて働いた実際の時間数

2006年11月中に、所定の勤務時間を越えて働いた実際の時間数について尋ねたところ、その平均値は、28時間弱という結果になった。このことから、多くの児童福祉司が、かなりの長時間勤務をしている実態が明らかになったといえよう。（表2-2）

2-5. 年始年末、休日などの勤務日以外の勤務および対応

年末年始、休日など勤務日以外で、携帯等に連絡が入り、対応を求められる可能性のある日の有無について尋ねたところ、「ある」が1,089名（83.8%）、「ない」143名（11.0%）という結果になり、8割以上の人々が、勤務日以外にも児童福祉司として対応していることが彰かとなった。

さらに、平成17年度中に、実際に勤務日以外で、児童福祉司として活動した回数について尋ねたところ、回答者の平均値は7.8日であった。（表2-3）

2-6. 有給消化率

平成17年度中の有給休暇消化率について尋ねた。その結果、898名の回答が得られ、その平均値は3.33割であった。このことから、十分に有給休暇を利用できていない児童福祉司が多い実態が明らかになった。（表2-4）

2-7. スーパーバイザーとの関係

スーパーバイザーとの関係について、選択肢を設けて

尋ねたところ、「いつでも必要なときにスーパーバイザーからの確かな助言をしてもらえていると感じることが多い」222名（17.1%）、「スーパーバイザーを受ける時間は十分確保されていないが、スーパーバイザーからの確かな助言をもらえたと感じることが多い」541名（41.6%）と、半数強の児童福祉司が、スーパービジョンの内容に概ね満足できているという結果となった。一方で、スーパービジョンの内容や頻度について必ずしも満足していないとの回答が一定数あったことや、「所内にスーパーバイザーがいない」が86名（6.6%）であったことも軽視できず、すべての児童相談所において、適切なスーパービジョン体制を整えることが求められる。（表2-5）

（伊藤嘉余子）

2-8. 仕事をする中で普段感じていること

児童福祉司として実務に従事する中で、普段感じていることを明らかにするため、50項目を用意し、それぞれについて、「行っていない：0」「まったく思わない：1」「あまり思わない：2」「どちらともいえない：3」「思う：4」「大いに思う：5」の6つの選択肢から回答を求めた。その上で、「行っていない」は欠損値として扱い、当該業務に従事している者による回答の平均値を求めた。

平均値が4.0を超えたものは、「自分は援助技法のスキルアップを図りたい」で4.05であった。そのほか、平均値が3.5以上のものであったものを列挙すると、「保護者への指導の権限が弱い」（3.94）、「休日・祝日の体制整備が必要である」（3.89）、「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が多い」（3.87）、「自分は対応困難な保護者に対する負担感が大きい」（3.83）、「同僚たちは自分の仕事を支援してくれる」（3.78）、「自分はいつ呼び出されるかわからないことが負担である」（3.77）、「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が多い」（3.74；ただし、欠損値が431件と相対的に多く、当該業務に従事する児童福祉司の割合は約2/3であった）、「直属の上司は自分の仕事を支援してくれる」（3.70）、「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ことが多い」（3.69）、「自分は児童福祉法第56条の負担金認定徴収事務を負担に感じる」（3.69）、「区市町村の相談体制を整えば業務負担が軽減される」（3.64）、「自分の担当するケースは多過ぎる」（3.63）、「自分のペースを確保するスケジュールを組めていない」（3.62）、「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」（3.61）、「自分の身の安全を図る体制が充実していない」（3.60）、「自分は暴言や脅迫で心理的な圧力を感じることが多い」（3.56）、「緊急受理会議や複数対応による初動調査など、主担当ケース以外で対応を求められる日がある」（3.52）であった。

一方、平均値が2.5以下であったものは、「職員の給与額は妥当である」(2.31)、「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」(2.41)、「自分は私生活よりも仕事の達成が重要であると思う」(2.43)、「自分は市民から支持されている」(2.49)であった。

上記以外の28項目は、平均値が「どちらともいえない」に近いものであった。(表2-7-1)

2-9. 現在の主担当ケースを10としたときの感覚

児童福祉司一人当たりの担当ケース数が、現状では多すぎることがこれまでも指摘されてきた。本調査では、実際にその過度な負担の中で業務を遂行している児童福祉司たちの実感に基づくケースの処理状況を、主担当ケース数全体を10とすることを前提としてたずねてみた。

まず、虐待通告が増大し、迅速な対応が求められる中、初期対応に追われ、十分なケース対応ができない現状があるものと思われたことから、「あらかじめ立てたスケジュール通りに対応できているケース」の比率についてたずねた。その結果、平均して4.47と、半数以下のケースでしか予定通りの対応はできていない現状がわかった。

次に、「現状として必要最低限な対応はできていると思えるケース」の比率についてたずねたところ、平均して5.65と、最低限の対応さえできていないと児童福祉司自身が考えるケースが約40%を占める結果であった。

一方、「十分に対応できていると思えるケース」についてたずねたところ、平均して2.74と、30%に満たなかった。(表2-8)

2-10. 適当な担当ケース数の上限

引き続き、ケース数に関する設問を用意した。先の設問では、現状をたずねたが、本設問では、適切と思われるケース数について、実感に基づき回答を求めた。

その結果、「すべての相談種別」を担当する場合には平均して8.75ケース、業務負担が大きいと思われる「虐待ケースのみを担当」したと仮定した場合には、その半分程度である4.19が平均値となった。

また、ケース処理件数には計上されないケース(助言指導ケースなど)も児童福祉司は抱えていることが事前のインタビュー調査でわかったため、実際に担当しているケース数は、単純にケース数をたずねたときよりも、より多いであろうことが考えられた。そこで、Q9-3のような条件付で、適切な担当ケース数について回答を求めた。その結果、児童福祉司自らが何らかの活動をしながら担当できるケース数は、15ケース未満で、具体的ケース数を回答した児童福祉司全体(無回答及び「わからない」に回答した児童福祉司を除く1,146名)の過半数を占め、20ケース未満まであわせるとでは約6割となった。助言指導ケースとなるような、いわば相対的に対応容易なケースを含めても、20ケース以内に担当ケースを収め

なければならないというのが、多くの児童福祉司の実感に沿ったものであることがうかがわれる。

2-11. 採用方式

採用方式についてたずねたところ、「福祉専門職採用」と「一般行政職採用」がほぼ同数で最も多く、それぞれ533名(41.0%)、547名(42.1%)であった。「心理職採用」「保育士採用」「保健師採用」「看護師採用」「教員採用」で児童福祉司になっている者は、いずれも限られたものであることがわかったが、それらを合計してみると166名となり、本調査に回答した児童福祉司の10人の1人以上がこれら関連職種で採用されている計算になる。(表2-10)

2-12. 取得資格等

取得資格について、選択肢からあてはまるものすべてについて回答を求めた。その結果、「社会福祉主事」が最も多く、715名(46.5%)であった。次に、「社会福祉士」が309名(20.1%)、「教員免許」が307名(19.9%)であった。なお、先述したように「教員採用」であった者、あるいは後述する「教員経験」がある者は二桁の人数にとどまっていることから、「教員免許取得者」＝「教員出身者」ということではない。(表2-11)

2-13. 大学での専攻

大学での専攻についてたずねたところ、「社会福祉学」が最も多く、396名(30.5%)であった。先述したように、一般行政職採用が少なくないが、それを反映して「その他」への回答も301名(23.2%)と少なくなかった。「その他」の内訳はきわめて多様だが、「経済」「法律」にカテゴライズされる専攻名を記入したものが比較的多かった。

なお、「非該当(大学に行っていない)」という回答が135名(10.4%)を占めていた。(表2-12-1)

2-14. 職歴

職歴については、「教員経験年数」をたずねた設問には、75名が回答し、その平均値は13.83年であった。「保健師経験年数」では、32名が回答し、その平均値は、17.75年であった。

「社会福祉領域での勤務経験年数(事務は除く)」をたずねたところ、978名が回答し、その平均値は13.54年であった。うち、「児童相談所通算経験年数」は、140名が回答し、平均8.55年、「児童福祉領域通算経験年数(児相を除く)」は、518名が回答し、平均8.42年、うち「福祉事務所での通算勤務経験年数」は、86名が回答し、平均6.49年であった。(表2-13)

2-15. 年齢

平均年齢は、42.93歳であった。(表2-14)

2-16. 性別

性別は、「男」750名(57.7%)、「女」512名(39.4%)、無回答が38名(2.9%)であった。(表2-15)

2-17. 任用方式

任用方式についてたずねた結果、2号が最も多く、518名(39.8%)であった。次に多かったのが4号で、201名(15.5%)であった。そのほかは、いずれも10%前後の回答割合であった。

とくに、6号に回答した者については、下位設問として厚生労働省令に既定されている各号のいずれに該当するかについてもたずねた。その結果、141名が回答し、「社会福祉主事たる資格を得た後の次に掲げる期間の合計が二年以上である者」として任用されている者が最も多く、37名(141名に占める割合:26.2%)であった。次に多かったのが、「精神保健福祉士となる資格を有する者」で20名(14.2%)、3番目が大学院卒業生に適用される「学校教育法による大学において、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において優秀な成績で単位を修得したことにより、同法第六十七条第二項の規定により大学院への入学を認められた者であって、指定施設において一年以上児童その他の者の福祉に関する相談に応じ、助言、指導その他の援助を行う業務(以下この条において「相談援助業務」という。)に従事したもので、17名(12.1%)であった。(表2-16-1、2-16-2)

2-18. 活動形態

従来、児童福祉司といえば、地区担当をイメージすることが多かったが、虐待対応専従組織の設置や里親担当児童福祉司の配置など、多様化してきている。本調査では、この活動形態によって、ストレスの程度や適切な担当ケース数に違いが生じることも考え、基本属性において、どういった活動形態をとっている児童福祉司がどのくらいいるのかについて把握する設問を用意した。プレ調査の結果も踏まえ、「地区担当か」「特定の相談種別を担当しているか」「特定の援助段階を担当しているか」「その他特定業務を担当しているか」をそれぞれ別個にたずねる形式で設問を作成した。

まず、地区担当であるかどうかについてたずねたところ、「地区担当である」が889名(68.4%)、「地区担当でない」が369名(28.4%)であった。(表2-17-1)

相談種別の担当では、「特定の相談種別を専門的にあるいは主として担当していない」が最も多く、590名(49.4%)であった。「その他」に対する自由回答において、「すべての相談」としているものもあったため、実際にはもっと多くの児童福祉司がここに該当していると思われる。次に多かったのが、「そのほか」で、197名(15.2%)であった。この中には、先述したように、「すべての相談」

のほか、「インテークと通所指導」「インテーク、通所相談、虐待対応、スーパーヴァイズ調整」といったように、相談種別とは別要素である援助段階や特定業務に関する回答も多く含まれていたほか、「グループリーダーとしてグループ統括」「管理職だがケースを持ってSVを行っている」「管理職でない課長職」など、研究班において想定したもの以外の回答も多く含まれており、児童福祉司の活動形態を適切にカテゴライズすることが困難なほど多様化が進んでいることがうかがわれた。(表2-17-2)

次に、特定の援助段階を担当しているかをたずねた。ここでは、「特定の段階を専門的にあるいは主として担当することはない」が最も多く、790名(60.8%)であった。ここでも次に多かったのが、「その他」で、111名(8.5%)が回答していた。やはり、研究班で期待した回答をしていない例や、想定していなかったものが見られ、カテゴライズにつながるような明瞭な項目設定の難しさがうかがえた。無回答についてみても、191名(14.7%)と少なくなかったが、設問に対する回答しづらさを反映した結果かもしれない。(表2-17-3)

最後に、特定業務への専従についてたずねた。ここでは、457名が回答した。そのうち、比較的多くの回答が見られたのが、「市町村の後方支援を専門的にあるいは主として担当している」と「スーパーバイザーとしての業務を担当している」で、それぞれ148名(32.4%)、147名(32.2%)であった。(表2-17-4-1)

2-19. スーパーバイザーの活動実態

前設問で、スーパーバイザーであると回答した者について、その活動実態についてたずねた。

まず、スーパーバイザーのプロフィールであるが、スーパーバイザーに着任したときの職歴では、「社会福祉領域での勤務経験年数」が平均値で19.31年であった。うち「児童相談所での通算勤務経験年数」は、9.07年と10年近い経験を持った上でスーパーバイザーに着任していることがわかった。(表2-17-4-2、2-17-4-3)

担当するスーパーバイザーの人数は、平均6.06人であった。最も多くは、18人という回答もあった。(表2-17-4-4)

そして、スーパーバイザーとして普段感じていることをたずねたところ、「自分が忙しくて十分なスーパービジョンができない」が74名(24.6%)、「児童福祉司が忙しくて十分なスーパービジョンができない」が68名(22.6%)、「ケースを抱え込んでしまう児童福祉司へのスーパービジョンが難しい」が46名(15.3%)、「精神的なバランスを崩しかけている児童福祉司へのスーパービジョンが難しい」が39名(13.0%)、「困難ケースが多いために限界を感じる人が多い」が71名(23.6%)と量的、質的双方から広く課題を感じていることがうかがえた。ちなみに、「とくにない」への回答は、わずかに3名(1.0%)であった。(表2-17-4-5)

2-20. 雇用形態

雇用形態では、「常勤（児童福祉司専任）」が圧倒的に多かったが、「常勤（児童福祉司以外の業務を兼任）」が109名（8.4%）を閉めた。（表2-18）

（澁谷昌史）

3. 児童福祉司の担当ケース数と業務負担感についての分析

3-1. マスラックバーンアウト尺度（MBI）質問文によるストレス測定からみる児童福祉司担当数の妥当性

3-1-1. 調査設計

本調査において、児童福祉司のストレスに関する測定については、MaslachとJackson（1981）のMaslach's Burnout Inventory（MBI）¹⁾を使用することとした。本尺度は多様な対象職種・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ある。

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、本研究と共通する平成13年度の当研究所チーム研究で初めて実施した。

平成13年度の研究では、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。

なお、平成13年度研究調査時に7件法での回答方法に「回答しにくい」という意見が複数寄せられたため、今回は試行的に、1「一度もない」、2「一年に数回かそれ以下」、3「1か月に一回かそれ以下」、4「1か月に数回」、5「一週間に一回」、6「毎日」の6件法（1～6点付与）に修正したもので設問した。

3-1-2. 各サブカテゴリーの平均値による回答状況

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」サブスケールの平均値は3.86であり、平均的に1か月に数回、情緒的消耗感を感じている。なお個別の質問文の平均値に着目すると「仕事で精神的に疲れ果てた感じがする」4.48、「一日の仕事が終わると疲れ果てた気持になる」4.75と1週間に一回近く感じていることになる。これらは平均であり、それ以上の者も多数おり、感じる頻度の選択肢で「一週間に一回」と「毎日」をあわせると18.6%が情緒的消耗感を感じる頻度が高い結果となっている。

次に、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

の平均値は2.28であり、脱人格化の傾向にある者はそれほど多くはない。しかし、「1か月に数回」、「一週間に一回」、「毎日」をあわせると7.1%あり、場合によっては援助の質が低下している状況の者が業務にあたっている可能性を表す結果となっている。

三つ目の、援助対象者に働きかけた専門家が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」サブスケールの平均値は3.45で、逆転項目であるので、達成感を1か月におおむね1、2回程度感じているのが平均と思われる。しかし、「1年に数回かそれ以下」、「一度もない」をあわせると7.4%あり、「やりがい」が乏しい状況で働いている者も一定数いるようである。（表2-19-1～2-19-3）

3-1-3. MBIによるクロス集計結果

クロス集計に使用した高低のカテゴリーは海外のMBIによるソーシャルワーカー領域の高低の基準点に準拠した前回の集計結果と同程度の回答分布割合になるよう低・中・高のグルーピングを算出した。

まず、採用区分では情緒的消耗感では統計学的な有意差は認められず、どのような採用区分でも同じように情緒的消耗感を感じている者が多い。一方、脱人格化と個人的達成感ではいずれも有意差があり、脱人格化が高いのは一般行政職採用、福祉専門職採用、対人援助職採用の順であった。個人的達成感では、他に較べて一般行政職採用が高い。これらの詳細な要因分析は今後の課題であるが、仮説としては、福祉専門職採用の場合、大学などで専門的な知識や援助観を学習する機会が多かったことが推測され、援助の達成目標が高く、それに到達できていないと感じることから低い値が表れる側面も検討する必要がある。

次に、1か月単位でみた場合、具体的な動きを伴って継続的にかかわっている担当ケース数と情緒的消耗感をクロス集計したところ、興味深い結果が出た。情緒的消耗感が高いカテゴリーに着目すると、対応数について0～10ケースが50.3%、11～20ケースが54.0%、21～30ケースが60.7%、31～40ケースが57.7%と5割から6割弱で分布しているが、41ケース以上の各カテゴリーになると急に70.0%～80.0%と情緒的消耗感を高く感じている割合が増えている。この結果から40ケース以上の対応は消耗感が一気に増加する分岐点になっていることを浮き彫りとなった。（表2-19-4）

（中谷茂一）

IV 考察

1. 児童相談所間の格差と個人負担

管轄地域の状況（面積、人口）をはじめとして、児童福祉司の配置状況を含む相談体制、スーパービジョン等児童福祉司の専門性向上のためのトレーニングの実施方

法、業務遂行にあたって生じる費用負担の方法や公用車の使用など、いずれの項目においても、児童相談所間に格差があり、しかも、その格差は決して小さくないことが浮き彫りとなった。

また訴訟費用や携帯電話使用にかかる費用、公用車にかわる私用者の使用など、本来公務であるはずの業務が、児童福祉司を中心とした児童相談所職員の個人負担によって成り立っている部分があるということ、そしてそれを保障する制度がいまだに確立されていないことが明らかとなった。

2. 担当ケース数について

児童福祉司が担当しているケース数の内訳を見てみると、「未処理ケース」「在宅指導ケース」の中で虐待ケースが突出して多い。(表2-1-1) また、逆に助言指導で終了したケースをみても、「障害」の平均値が高く、特に「未処理ケース」「在宅指導ケース」での虐待ケースの割合の高さと比較して、特に虐待ケースでは長期間の関わりを必要とするケースが多く(表2-1-2)、これが長期的に関わる必要のあるケースを多く抱える結果に結びついていることが考えられる。(表2-1-3)

3. スーパービジョンについて

半数強の児童福祉司がスーパービジョンの内容には満足しているものの、一方で内容や頻度についての一定数の不満や、スーパーバイザーが不在という現状がある中で、すべての児童相談所で適切なスーパービジョン体制を整えることが求められる。

4. 仕事をする中で感じていること

前回調査から今回調査までの間、国及び各自治体によってさまざまな取り組みが行われ、児童相談所の負担軽減を含む、子ども家庭福祉相談実施体制改革が行われてきた。しかし、本調査結果を見る限り、ほとんど児童福祉司の主観的環境に変化はなく、依然として厳しい状況が続いている。

5. 児童福祉司、およびスーパーバイザーの専門性について

どういった人を児童福祉司として任用するかは、子ども虐待対応施策形成の主要課題の一つである。児童福祉司の専門職化は、大きく進んでいるわけではない。採用方式では、現在、一般行政職採用と福祉専門職採用が拮抗するようになっており、社会福祉士資格取得者も前回調査より5%程度増えている。しかし、大学で社会福祉学を専攻して児童福祉司になっている者が増えているとはいえず、児童相談所通算経験年数も1~3年が半数近くを占めるなど、依然として勤務経験年数は短い。

なお、スーパーバイザーについては、スーパーバイザー一着任時点で、平均10年近くの児童相談所通算勤務経験、

平均20年近くの社会福祉領域での勤務経験年数を有していることがわかった。最低10年以上の児童相談所経験を有する者を配置することができるよう、児童福祉司エキスパートを養成するような任用制度を確保することが望ましいであろう。

平成16年児童福祉法改正に伴い、児童福祉司任用制度も変わったが、本調査では、任用制度拡充の影響はあまり見られなかった。法改正から間もないことから、今後、継続的に任用制度改革の影響については検討をしていくことが必要であると思われる。

6. 児童福祉司の担当ケース数について

「すべての相談職種を含む、適当な担当ケース数」(表2-9-1)では、「25~30ケース」「30~35ケース」に回答が集中していた。また、「虐待ケースのみを担当したと仮定したときの適当なケース数」(表2-9-2)については、「5~10ケース」から「20~25ケース」に集中していた。また、一人あたりの担当ケース数と11月中に対応したケース数の平均72.46ケースを踏まえて、「主担当ケースを10としたときの感覚」(表2-8)を考えてみると、「現状として必要最低限な対応はできていると思えるケース」5.65(仮に担当ケース数の平均72.46ケースを乗算すると、40.9ケース)、また「十分に対応できているケース」2.74(仮に平均72.46ケースを乗算すると19.9ケース)であった。標準的な担当ケース数を40ケース以下、さらには現場の児童福祉司の実感から考えて20ケース前後の数値に設定、あるいは将来的な目標として施策が進められていくことが求められよう。

平成15年度厚生労働科学研究における児童相談所の国際比較調査結果³⁾によれば、子どもの保護・養護にかかわる諸外国の児童福祉司の一人あたり担当ケース数は次の通りである。カナダ国オンタリオ州では、子ども保護担当ワーカーが基準値18ケース(実際22ケース)、親支援ワーカーが基準値18ケース(実際20~22ケース)、ニューヨーク市では平均12ケース、ロンドン市ハマスミス地区では約20ケース、ニュージーランド国では、養護が21~22ケース(非行を含めると30ケース)、ソウル特別市では、虐待が18ケースとなっていた。また、ソーシャルワーカーに事務等を担当する秘書等をつけている国も多い。以上は、所属機関が扱う相談対象、ワーカーごとの担当領域の分担制、あるいはワーカーの専門性⁴⁾など日本の児童相談所と単純に比較できにくい要素もある。しかし、即応しなければならない子どもの問題に調整・介入し、関係機関をコーディネートしていく援助専門職として、物理的、体力的、精神的に対応できる業務量の目安として、国・文化が違っても常時20ケース程度であることが暗示される。

結果的に、「すべての相談種別を含む適当な担当ケース総数」、「通常1か月の中で面接・訪問・調査・調整など具体的な活動を伴って担当できるケース数」などの回

答結果に鑑みても回答割合が集中する20ケースまでと累計8割の回答となる40ケースが実際に業務に携わっている職員の2段階の臨界点と考えられよう。MBIと情緒的消耗感のクロス集計もその実感を裏付ける結果となっていた。この結果より、まずは担当ケース数の上限について、目標を40ケース以下に設定し、最終的には20ケース程度を目標としていく必要性が示唆された。

V 謝辞

本研究においては、数多くの全国の児童福祉司及び児童相談所関係者にご協力をいただいた。加えて、東洋大学大学院の井上有理、佐藤幸一郎両氏にも多大なご協力をいただいた。この場を借りて謝辞を申し上げる。

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) 資料出典は、平成15年度厚生労働科学研究分担研究「児童相談所の海外の動向も含めた実施体制のあり方の検討」(分担研究者才村純)、「児童虐待防止に効果的な地域セーフティネットのあり方に関する研究」(主任研究者高橋重宏)の章末資料「児童相談所の国際比較一覧表」による。
- 4) 例えば、ニューヨークやカナダのオンタリオ州では、ワーカー数が不足し、学部卒や心理学・社会学を学んだものを雇用しているものの、旧来より修士号取得者を雇用の前提としてきた。ニューヨークについては、修士号をもたなければ、リスクアセスメントなど高度な判断を行うことはできないなどのルールがある。また、オンタリオ州では、求められるコンペテンシー(力量)に応じて、新任ワーカー、認定ワーカー、マネージャー、スーパーバイザーそれぞれにトレーニングプログラムが開発されており、受講が義務化されている。(平成14年度厚生労働科学研究「児童福祉分野における職員の専門性及びその国際比較に関する研究」(主任研究者高橋重宏)) これらの専門性を考えると、適切な担当ケースは、厳密には日本の現状とは比較できないとも考えられる。

参考文献：

- 高橋重宏他(2001)「児童福祉司の職務とストレスに関する研究」日本子ども家庭総合研究所紀要
- 高橋重宏他(2002)「児童福祉分野における職員の専門性及びその国際比較に関する研究」平成14年度厚生労働科学研究報告書
- 稲岡文昭(1995)「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)「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)「在宅障害老人を介護する家族の“燃えつき”—Maslach's BurnoutInventory 適用の試み」社会老年学、36pp15-26
- 高橋重宏他(2003)「児童虐待防止に効果的な地域セーフティネットのあり方に関する研究」平成15年度厚生労働科学研究報告書

所票：回収 135 ヵ所（回収率 70.7%）

表 1-1. 管轄

	平均値	標準偏差
管轄面積 (km ²)	2,182.10	2,590.090
管轄人口(万人)	83.36	120.241

表 1-2. 職員体制

	平均値	標準偏差
発令を受けている児童福祉司	10.99	7.677
ケースを持たない児童福祉司	2.37	2.512
ケースを担当する児童福祉司	8.62	6.138

表 1-3. 相談件数

	平均値	標準偏差
児童相談取扱件数	1,126.22	1,067.184
ケースを担当する児童福祉司1人あたりの児童相談取扱件数	135.6461	82.25137
うち虐待相談件数	209.93	295.213
ケースを担当する児童福祉司1人あたりの虐待相談件数	22.9363	23.66501

表 1-4-1. 障害児施設給付費支給ケースの取り扱い

	度数	%
基本的には、助言指導として終結にする	75	58.6
基本的には、継続指導として終結にしない	29	22.7
その他	24	18.8
合計	128	100.0

表 1-4-2. 障害児施設給付費支給ケースの取り扱い（その他）

- 現在未処理として、国の回答待ちの状態。
- 施設入所中は、法改正前と同様に施設と連携をとりながら保護者指導をしている。
- 本庁障害福祉課が対応。
- 支給決定をするのみ。
- 契約という項目を作り、ケース閉止しない。
- 統計上の処理はその他だが、ケースとしては継続して関わる。
- 施設契約。
- 受給者証の発行を持って「その他」とする。（①に該当するとしてもよいか？）
- 統計処理と「その他」にて処理し、入所ケースとして管理。
- 受給者発行のみ。
- 「その他」とする。
- その他処理。
- まだ決定していない。
- 「その他」の区分としている。
- 未定。県内児相で協議中。
- 「入所」扱いとする予定。
- 相談・認定については、一旦継続指導終結（助言指導の場合もある）とし、受給者証発行事務についてはその他処理。
- 通所系は終結、入所系は継続指導。
- 支給ケース決定として、別途計上処理している。
- 「支給決定」として「措置」に準じて取り扱う。
- 支給決定のみ行い、ケースとしての指導は無。
- 障害福祉相談所にケース送致する。
- 現時点では、サービスケースとなっている。
- 国からの指示がないため処理を保留しているが、新たな処理の種類を設ける（「支給決定」など）必要がある。

表 1-5-1. 貴相談所単独での虐待専従組織(班・担当)が設置されている

	度数	%
はい	65	48.1
いいえ	70	51.9
合計	135	100.0

表 1-5-2. 都道府県・政令市全域をカバーする虐待専従組織(班・担当)にケース紹介や援助要請ができる

	度数	%
はい	34	25.2
いいえ	93	68.9
合計	127	94.1

表 1-5-3. 貴相談所単独での家族再統合に向けた支援組織(班・担当)が設置されている

	度数	%
はい	23	17.0
いいえ	112	83.0
合計	135	100.0

表 1-5-4. 都道府県・政令市全域をカバーする家族再統合に向けた支援組織(班・担当)にケース紹介や援助要請ができる

	度数	%
はい	18	13.3
いいえ	112	83.0
合計	130	96.3

表 1-5-5. いつでも必要なときに精神科医の診察やコンサルテーションなどが受けられる体制になっている

	度数	%
はい	77	57.0
いいえ	58	43.0
合計	135	100.0

表 1-5-6. いつでも必要なときに小児科医の診察やコンサルテーションなどが受けられる体制になっている

	度数	%
はい	61	45.2
いいえ	73	54.1
合計	134	99.3

表 1-5-7. いつでも必要なときに弁護士のコソルテーションなどが受けられる体制になっている

	度数	%
はい	92	68.1
いいえ	42	31.1
合計	134	99.3

表 1-5-8. 保健師ないし看護師を相談部門に配置している(児童福祉司としてではなく)

	度数	%
はい	31	23.0
いいえ	103	76.3
合計	134	99.3

表 1-5-9. 教員を相談部門に配置している(児童福祉司としてではなく)

	度数	%
はい	7	5.2
いいえ	128	94.8
合計	135	100.0

表 1-5-10-1. その他相談援助を効果的に行うための組織的工夫を取り入れている

	度数	%
はい	31	23.0
いいえ	86	63.7
合計	117	86.7

表 1-5-10-2. その他相談援助を効果的に行うための組織的工夫を取り入れている

- 家族療法的援助を所として取り入れている。
- H18年度から措置後対応専従職員2名を配置。
- 児童虐待等対応協力員の配置。
- 里親対応専門員を配置し、里親担当とともに里親支援に貢献している。
- 里親対応職員、教育相談対応職員の配置。
- 児童福祉司を虐待対策室、養護・非行相談(3)、障害相談(1)、健全育成相談(1)、里親相談(1)の7グループに分け、それぞれにスーパーバイザーをおいている。
- 非行専従(班・担当)を設置している。
- 24時間の電話受付(児童相談・虐待相談)体制を設けている。
- 虐待ケースのランク付けをして毎週状況確認と対応を所内で検討・確認している。
- 虐待対応協力員の雇用。
- 児童相談員を配置し、インテークの他継続的な来所面接等を担っている。虐待専従組織に保健師を配置している。
- 兼務で保健所保健師を配置。
- 主に子ども支援センターをバックアップする地域支援班を設置。
- 児童相談課を3係制とし、虐待を含む養護相談対応の係、非行・不登校・障害相談等対応の係、施設入所後の児童の対応の係として対応。
- 児童福祉専門員の配置。
- 保健・福祉部局との組織統合。
- 地域支援専従、非行相談専従福祉司の設置。
- 地域支援判定の設置(地域の後方支援のため)。
- 対応マニュアル等の作成。
- 指導困難ケースへの支援のため、臨床心理士・市教育相談員との連携・支援依頼…効果があるように感じている。
- 保護・支援課による、緊急相談・保護の24時間体制。
- 非行担当が設置されている。
- ①管内保健所保健師が兼務として配置されている。②弁護士・精神科医については、月1回コンサルテーションを受けられるようになっている。
- 虐待相談に集中するため、障害相談を児童福祉司から児童相談員に一本化した。
- 地域を担当しない。SV主査・児童福祉司の配置。
- 保健福祉相談員を配置している(非常勤)。
- 二課体制であるが、相談種別を分けて分担している。
- 虐待対応子育て支援相談員。
- 地域支援(市町村支援)担当児童福祉司設置。
- 担当地区を持たない地域支援・指導班(SV1、CW5)があり、処遇困難事例や虐待対応を地区担当とともにやっている。
- 児童虐待対策幹(地区担当児童福祉業務)の設置。
- 保健所保健師を同じ部(同じ担当ではないが)に配置し密な連携を可能にしている。
- 担当制と相談種別専任制(虐待・障害等)を組み合わせている。
- 児童相談員を配置し、継続的カウンセリングを実施している。
- ブロック協議、虐待ケースの緊急受理会議及び複数対応、土、日、祝日(年末年始含)の通年開所、夜間相談の緊急連絡体制。

表 1-6-1. 通常行われているスーパービジョンの方法

	度数	%	ケースの%
スーパーバイザーにスーパーバイザーが同行・同席しながらスーパービジョンを行っている	71	35.7%	53.8%
スーパーバイザーが自ら担当しているケースにスーパーバイザーを同行・同席させる	11	5.5%	8.3%
ケース対応時以外でスーパーバイザーとスーパーバイザーがケースに関する話し合いを持っている	96	48.2%	72.7%
スーパーバイザーはいない	15	7.5%	11.4%
その他	6	3.0%	4.5%
合計	199	100.0%	150.8%

表 1-6-2. 通常行われているスーパービジョンの方法(その他)

- 困難ケースにスーパーバイザーが同席している。
- 週3回の虐待判定会議を所長・支援課長・虐待担当課長同席で実施している。
- 係長が職制で実施している。
- スーパーバイザーはいないが、上位児童福祉司・課長・所長が行っている。
- 受理会議・判定会議等で複数のスーパーバイザー同席でケースを協議。有効なスーパービジョンとして機能。
- 必要に応じて、相談課長が同行同席する。

表 1-7-1. 新任児童福祉司のトレーニング

	度数	%
組織的なトレーニングの仕組みはある	99	73.3
組織的なトレーニングの仕組みはない	34	25.2
合計	133	98.5

表 1-7-2-1. 新任職員への組織的なトレーニングの仕組み

	度数	%	ケースの%
ある特定の児童相談所職員と一緒にケースを担当する	29	14.4%	28.4%
ある特定の児童相談所職員から毎日スーパービジョンを受けながらケースを担当する	7	3.5%	6.9%
ある特定の児童相談所職員から随時スーパービジョンを受けながらケースを担当する	57	28.4%	55.9%
児童相談所内の状況に応じて、不特定の児童相談所職員からスーパービジョンを受ける	25	12.4%	24.5%
児童相談所実務に関する講義を受講させる	76	37.8%	74.5%
その他	7	3.5%	6.9%
合計	201	100.0%	197.1%

表 1-7-2-2. 新任職員への組織的なトレーニングの仕組み(その他)

- 児童相談の主要な事項について新任研修を行う。
- 新任職員研修、中堅研修。
- 中央児相において、体系的な研修がくまれている。
- 全県的に新任児童福祉司の研修を実施している。
- 初任者研修2日間、基礎研修10日間。この外他機関主催の研修を専門研修として随時受講させている。
- 所内、県内の研修に参加させる。
- 児童相談センターが研修を実施。

表 1-7-3-1. 「ある特定の児童相談所職員」に該当する職種

	度数	%
児童福祉司	61	45.2
その他	8	5.9
合計	69	51.1

表 1-7-3-2. 「ある特定の時道相津暗所職員」に該当する職種

- 指導援助課長兼主任児童福祉司
- 相談判定係長
- 管理職
- 判定指導課長、虐待対応チームリーダー
- 課長、スーパーバイザー
- 児童福祉係長
- スーパーバイザー
- 相談係長（地区担当をもたない児童福祉司）指導援助課長兼主任児童福祉司

表 1-8-1. 訴訟を起こされたときの費用負担

	度数	%	ケースの%
訴えられた者が公務員として勤務している限りにおいて全額公費負担とする	25	17.7%	18.9%
訴えられた者が公務員として勤務している限りにおいて一部公費負担とする	2	1.4%	1.5%
訴えられた者が公務員としての勤務を辞めたあとも、訴訟が続いている限りは全額公費負担とする	12	8.5%	9.1%
有志のカンパで訴訟費用はまかなわれている	2	1.4%	1.5%
とくに仕組みとしては何も用意されていない	61	43.3%	46.2%
わからない	24	17.0%	18.2%
その他	15	10.6%	11.4%
合計	141	100.0%	106.8%

表 1-8-2. 訴訟を起こされたときの費用負担（その他）

- 事例なし。
- 職員組合と職員互助会よりの原資で、訴訟費用を代替負担する。
- 職員互助会に訴訟資金の貸付制度がある。1件100万円が限度。
- 訴えられたら私費負担となる。そのため個人負担で訴訟保険に加入している者が多い。
- 事例はないが、当該職員の有責度によって一部自己負担がでる可能性はあるが、概ね公費負担となると思われる。
- 各自が費用負担し、訴訟保険に加入。
- 過去にそのような事例がないため、わからない。
- 個人的に訴訟保険に加入。
- 訴訟保険に加入している。
- 1～4までありうる。
- 県主務課と協議、ケースバイケースでの取り扱いとなる。
- 個人加盟の訴訟契約保険に加入している。
- 訴訟保険対応＝保険料は個人負担。訴えの中味により公費の負担を検討。
- 県職員の扱いと同様であるが詳しくは不明（確認できていない）。
- 市の組織的な保健加入をしている。
- 事例がないが、その時点で本庁と協議し対応することになるとと思われる。

表 1-9-1. 携帯電話にかかる費用の取り扱い

	度数	%
すべての児童福祉司に支給・無料貸出している ので、個人負担分は発生していない	4	3.0
一部の児童福祉司に支給・無料貸出しており （児童相談所で保有する携帯電話を、必要に応じて 帯出する場合も含む）、台数もおおむね足り ているので、個人負担分は発生していない	13	9.6
一部の児童福祉司に支給・無料貸出しているが （児童相談所で保有する携帯電話を、必要に 応じて帯出する場合も含む）、台数が不足気味 で、個人負担分が発生している場合もある	69	51.1
児童福祉司が職務で使用する携帯電話の費用に ついては関知していない	38	28.1
その他	11	8.1
合計	135	100.0

表 1-9-2. 携帯電話にかかる費用の取り扱い

- 緊急用に2台あるが、通常は帯出することはなく、携帯電話は個人が個人のものを使用するため、公的な保障はない。但し、出張する場合、1日200円の通信料は支給される。虐待対策用として3台の携帯電話があり、必要に応じて帯出する。
- 児相で9台あり、必要時は持参。不足の事態は個人携帯で自己負担。
- 相談判定係長が公用携帯をもっている。又、保護所にも1コあり、所外に出るときにもっていく、他は個人の携帯を使用
- 公務で個人の携帯電話を使用している場合が多い。通信料の支給はなし。虐待班には1台公用の携帯があるのみ。
- 出張時等に使用できる携帯電話2台。夜間休日虐待通報ダイヤルの連絡当番用に6台。
- 公用の携帯電話が1台あり、5名の職員が1週間交替での当番制。
- 必要に応じて持出し可能だが、緊急時の対応や当所から離れた地区担当者によっては個人負担が発生している。
- 自己所有の携帯を使用し、全て自己負担
- 1台の携帯電話を主として、休日・夜間の緊急用として日替り当番制で使用している。
- 所長1台、虐待班1台計2台保有・費用は公費負担。
- 所の携帯電話は1台しかないため、殆んど個人の携帯電話を使用。
- 全て個人負担。万一電池切れしても庁舎内で充電できない（個人所有の携帯電話のため）。予算要求しても財政難のため全てカットされる。
- 児童相談所で保有する携帯電話を全職員で活用している。児童福祉司の個人のものを使用する場合もあるが、負担分の保障はない。
- 所長と虐待対策班にのみ貸与。

表 1-10-1. 公用車の取り扱い

	度数	%
必要なときに使用できる公用車が確保されている	55	40.7
必要なときに使用できる公用車が十分に確保されておらず、児童福祉司は自費による移動（自家用車を含む）を迫られることがある	47	34.8
その他	33	24.4
合計	135	100.0

表 1-10-2. 公用車の取り扱い(その他)

- 公用車はない。自家用車を登録しそれ出張している。
- 必要な時に使用できる公用車が十分とはいえず、タクシー券等でまかなっている。
- レンタカーを借りることが多い。
- 他の部署と共用の為、緊急時に困ることがある。
- 同じ庁舎の他機関の公用車を借用。まれに、タクシー、私用車利用あり。
- 公用車が十分確保されているとは言えないが、タクシー利用や登録された自家用車(一定の基準により燃料費支給)の利用で対応することもできる。
- 所で1台保有しているが、使用できるかは順番にかかる。
- 公用車の使用ができない場合は、公用車扱いの届出をしている自家用車を使用
- 担当地区の交通網等のからみがあり、当所では公用車はないが、施設入所等で使用する場合は、庁有車を活用できる。
- 児童移送にタクシーを利用している。
- 必要な公用車が十分に確保されておらず児童福祉司は自家用車を使用する(旅費支給)ことがある。
- 自家用車の公用使用申請で旅費支給の制度がある。
- 一定の条件下で許可を受けた職員には、自家用車の公務使用が認められ、費用弁償により経費を負担している。
- 公用車以外にリース車、レンタカーにより対応している。
- 公用車がないので、私用車による出張命令を受けて移動している。
- 公用車は1台しかないため自家用車による移動(公費負担)が主である。
- 公用車確保は不十分であるが、タクシーチケットを用いる。
- 公務に私用車を利用することが認められており、旅費の支給もある。
- 公用車はあるが台数が少なく、自家用車を公用で使うことある。
- 必要時、完全に確保できるとはいえないが市保有の公用車も利用できるの、概ね足りている。
- 公用車が十分に確保されておらず、自家用車の公用使用承認により、対応する場合がある(但し「自費」扱いにはならない)。
- 公用車が使用できないときは、私有車出張取扱要綱に基づき登録私有車を使用する。使用距離に応じた旅費の支払を受ける。
- 公用車のやりくり、公共交通機関の利用を余儀なくされている。
- 公用車なし。
- 公用車使用と自家用車の公用車借上げの併用。公用車は配置されてなく、日常相談活動では自家用車を使用。児童移送にはタクシー又は県福祉事務所の公用車を活用している。
- 公用車はあるが、台数が十分に確保されていないので、緊急の場合タクシーを利用しており、予算の配分に苦慮している
- 公用車台数が不足気味で、やむをえず電車・バス等を利用している。
- 公用車は十分に確保されていないので、自家用車を併用する。自家用車使用時も規定により旅費を支給する。
- 中央児相で公用車を管理。
- 公用車あり。必要に応じて自家用車による出張が認められている。
- 公用車不足の場合、タクシー・レンタカー借上げにより対応
- 必要な時に使用できる公用車が十分に確保されておらず、私有使用となる事がある(私有者使用については、旅費支給しているが不完全)。

個票：1300名(回収率：60.6%)

表 2-1-1. 担当ケースの内訳(12月1日現在)

	平均値	標準偏差
未処理(虐待)	4.53	9.704
未処理(養護)	1.66	4.549
未処理(非行)	1.46	3.691
未処理(障害)	1.38	5.566
未処理(育成)	1.04	3.416
未処理(左記以外)	0.40	2.235
在宅指導(虐待)	12.08	16.625
在宅指導(養護)	4.19	6.781
在宅指導(非行)	3.03	5.193
在宅指導(障害)	4.58	19.519
在宅指導(育成)	2.80	8.554
在宅指導(左記以外)	1.56	11.678
施設入所措置・里親委託(虐待)	6.55	7.976
施設入所措置・里親委託(養護)	10.86	15.235
施設入所措置・里親委託(非行)	0.87	1.614
施設入所措置・里親委託(障害)	7.47	26.506
施設入所措置・里親委託(育成)	0.40	1.882
施設入所措置・里親委託(左記以外)	0.63	4.817

表 2-1-2. 担当ケースの内訳
(助言指導で終了したケース：11月中実績)

	平均値	標準偏差
助言指導で終了したケース(虐待)	1.61	5.287
助言指導で終了したケース(養護)	1.12	3.719
助言指導で終了したケース(非行)	0.53	2.118
助言指導で終了したケース(障害)	3.46	16.818
助言指導で終了したケース(育成)	0.79	2.800
助言指導で終了したケース(左記以外)	0.24	1.069

表 2-1-3. 担当ケースの内訳(12月1日現在)

	平均値	標準偏差
毎日	1.71	3.09
週1回以上	4.55	5.89
月に1回以上	13.15	11.84
3~6ヵ月に1回	17.45	23.12
1年に1回	19.59	36.25

表 2-2. 11月中に所定の勤務時間を越えて働いた実際の時間数

平均値	標準偏差
27.94	22.851

表 2-3-1. 年末年始、休日など勤務日以外で、携帯等に連絡が入り、対応求められる可能性のある日の有無

	度数	%
ある	1,089	83.8
ない	143	11.0
合計	1,232	94.8

表 2-3-2. 実際に勤務日以外で活動した日数

平均値	標準偏差
7.80	8.524

表 2-4. 有給消化率

平均値	標準偏差
3.33	2.419

表 2-5. スーパーバイザーとの関係について

	度数	%
いつでも必要なときにスーパーバイザーからの確な助言をしてもらえていると感じることが多い	222	17.1
スーパーバイズを受ける時間は十分確保されていないが、スーパーバイザーからの確な助言をもらえたと感じる人が多い	541	41.6
スーパーバイズはしてもらえが、スーパーバイザーからの確な助言をもらえたと感じられないことが多い	131	10.1
スーパーバイザーと話し合う時間がとれず、スーパーバイズを当てにできない	90	6.9
非該当（自分がスーパーバイザーのためスーパーバイズを受ける機会がない）	124	9.5
非該当（所内にスーパーバイザーがいない）	86	6.6
その他	32	2.5
合計	1,226	94.3

表 2-6. MBI

	平均値	標準偏差
仕事で精神的に疲れ果てた感じがする	4.48	1.359
一日の仕事が終わると疲れ果てた気持ちになる	4.75	1.317
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	4.40	1.509
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	4.01	1.449
あたかも援助対象者を人でないような扱い方をしている自分に気づく	1.83	1.125
終日人と一緒に働くことは非常に気をつかう	3.59	1.679
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	3.48	1.269
仕事に燃えつきてしまった気持ちである	2.82	1.654
仕事をとおし人の役に立っている	3.41	1.380
この仕事についてから人に対し冷淡になってきている	2.27	1.374
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	2.63	1.580
元気はつらつとして働いている	3.52	1.495
仕事に欲求不満を感じている	3.95	1.572
働きすぎだと思う	4.35	1.531
援助対象者に何が起ころうと全く気にしない	1.62	1.083
人と一緒に働くことは非常にストレスである	3.07	1.577
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	3.63	1.346
援助対象者に働きかけたあと気分が高揚する	2.99	1.389
多くの価値ある仕事をやりとげている	2.88	1.318
自分の限界にきた感じがする	3.45	1.681
仕事上での精神的な問題冷静に対応することができる	3.75	1.465
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	3.02	1.420

表 2-7-1. 仕事をする中で普段感じていること

	平均値	標準偏差
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	3.61	1.114
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	3.29	1.125
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	3.20	1.112
形式が重んじられる職場である	2.75	1.059
職員の給与額は妥当である	2.31	1.003
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	2.41	1.008
自分は児童福祉司の仕事に向いていると思う	2.77	1.053
自分は仕事以外の私生活も充実している	3.01	1.050
自分は私生活よりも仕事の達成が重要であると思う	2.43	0.922
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ことが多い	3.69	0.940
自分は虐待者への対応をしていて身の危険を感じる人が多い	2.97	0.956
自分は暴言や脅迫で心理的な圧力を感じる人が多い	3.56	1.023
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	3.18	1.135
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	3.25	1.026
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	3.42	1.072
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	3.26	1.031
自分は一時保護に関する保護者の説得に困難を感じる人が多い	3.47	0.990
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人が多い	3.39	0.959
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人が多い	3.74	0.988
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人が多い	3.87	0.938
児童福祉審議会は虐待事例の対応に役立っている	2.90	0.987
自分は児童福祉司に着任することを希望していた	2.75	1.435
自分は市民から支持されている	2.49	0.902
自分は虐待者から頼りにされている	2.53	0.849
自分は虐待者の家族(大人)から頼りにされている	2.60	0.844
自分は被虐待児から頼りにされている	2.93	0.869
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	3.37	0.922
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	3.47	0.941
直属の上司は自分の仕事内容を良く評価してくれる	3.46	0.922
直属の上司は自分の仕事を支援してくれる	3.70	0.932
同僚たちは自分の仕事内容を良く評価してくれる	3.54	0.746
同僚たちは自分の仕事を支援してくれる	3.78	0.770
自分は児童福祉司の仕事に誇りをもっている	3.30	1.059
自分は「ソーシャルワーク」の概念がよくわからない	2.74	1.017
自分は「ソーシャルワーカー」である	3.30	1.015
自分は今後も児童福祉司をつづけたい	2.69	1.230
自分はいつ呼び出されるかわからないことが負担である	3.77	1.114
自分の担当するケースは多過ぎる	3.63	1.078
緊急受理会議や複数対応による初動調査など、主担当ケース以外で対応を求められる日がある	3.52	1.040
休日・祝日の体制整備が必要である	3.89	0.996
自分のペースを確保するスケジュールを組めていない	3.62	1.050
自分は児童福祉法第56条の負担金認定徴収事務を負担に感じる	3.69	1.153
自分の身の安全を図る体制が充実していない	3.60	0.972
複数対応の原則が徹底されていない	2.97	1.174
自分は対応困難な保護者に対する負担感が大きい	3.83	0.919
保護者への指導の権限が弱い	3.94	0.866
区市町村の相談体制が整えば業務負担が軽減される	3.64	1.068
家庭裁判所との調整を負担に感じる	2.90	0.934
所内の職員が援助方針を共通して理解できていない	2.92	0.945
自分は援助技法のスキルアップを図りたい	4.05	0.921

表 2-7-2. 仕事に感じることについての前回調査と今回調査の比較

	項目	前回調査※	今回調査※
虐待ケースの対応困難性にかかる項目	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ことが多い	63.2>10.4	56.4>10.8
	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	46.5>28.2	52.5>24.1
	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	37.3>24.6	31.6>20.3
	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	36.6>26.1	35.5>21.3
	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人が多い	69.9>8.8	64.3>9.1
	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人が多い	54.3>9.2	42.6>8.3
	自分は一時保護に関する保護者の説得に困難を感じる人が多い	52.1>17.9	50.0>18.6
	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人が多い	48.2>17.5	45.8>18.7
	自分は暴言や脅迫で心理的な圧力を感じる人が多い	57.5>19.0	56.4>18.8
	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	47.6>26.8	41.3>29.2
	自分は虐待者への対応をしていて身の危険を感じる人が多い	38.0>29.1	29.7>33.3
	自分は被虐待児から頼りにされている	24.4>23.2	22.6<23.4
	自分は虐待者から頼りにされている	7.8<39.7	7.9<38.0
	自分は虐待者の家族(大人)から頼りにされている	11.9<36.0	9.3<35.1
周囲からの評価・支援及び連携	直属の上司は自分の仕事内容を良く評価してくれる	50.5>12.7	52.6>13.1
	直属の上司は自分の仕事を支援してくれる	61.9>12.2	66.4>10.7
	同僚たちは自分の仕事内容を良く評価してくれる	55.2>7.2	52.7>6.2
	同僚たちは自分の仕事を支援してくれる	68.3>5.4	70.4>5.9
	自分は市民から支持されている	12.6<36.6	9.6<42.9
	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	55.5>13.5	49.6>17.1
	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	53.8>15.2	49.1>14.9
	児童福祉審議会は虐待事例の対応に役立っている	22.7<38.2	23.3<24.9
児童相談所の環境・業務	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	51.9>22.5	16.4<55.0
	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	66.0>14.0	54.1>19.1
	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	49.5>23.4	43.6>27.6
	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	51.9<22.5	41.2>28.4
	形式が重んじられる職場である	26.0<45.6	23.4<46.4
自分について	自分は児童福祉司に着任することを希望していた	37.9<41.3	36.6<42.4
	自分は児童福祉司の仕事に向いていると思う	28.9<30.3	24.8<36.9
	自分は児童福祉司の仕事に誇りをもっている	46.6>17.1	45.8>19.2
	自分は「ソーシャルワーク」の概念がよくわからない	22.9<41.3	20.4<40.0
	自分は「ソーシャルワーカー」である	47.0>18.8	43.5>17.6
	自分は今後も児童福祉司をつづけたい	30.9<36.4	27.1<39.8
	自分は私生活よりも仕事の達成が重要であると思う	12.5<41.7	10.6<49.8
	自分は仕事以外の私生活も充実している	35.8>31.5	35.5>31.4
職員の給与額は妥当である	11.6<51.9	12.5<55.4	

※ %の記載は、「大いに思う」+「思う」の合計%、「まったく思わない」+「思わない」の合計%の順で記載し、その上で、どちらの回答割合が多かったかを不等記号で示している。とくに、前回調査と今回調査の間で、10%以上の開きが回答割合において見られた場合、その行全体を太字で表示した。

表 2-8. 主担当ケースを 10 としたときの感覚

	平均値	標準偏差
あらかじめ立てたスケジュール通りに対応できているケース数	4.47	2.864
現状として必要最低限な対応はできていると思えるケース数	5.65	2.549
十分に対応できていると思えるケース数	2.74	2.333

表 2-9-1. すべての相談種別を含む、適当な担当ケース数

	度数	%
5未満	3	0.3
5-10	25	2.1
10-15	46	3.9
15-20	78	6.5
20-25	117	9.8
25-30	131	11.0
30-35	134	11.3
35-40	66	5.5
40-45	45	3.8
45-50	176	14.8
50-55	116	9.7
55-60	47	3.9
60-80	74	6.2
80-100	45	3.8
100-120	30	2.5
120-140	7	0.6
150以上	4	0.3
わからない	47	3.9
合計	1191	100.0

表 2-9-2. 虐待ケースのみを担当したと仮定したときの適当な担当ケース数

	度数	%
5未満	127	10.6
5-10	303	25.3
10-15	239	19.9
15-20	144	12.0
20-25	122	10.2
25-30	83	6.9
30-35	68	5.7
35-40	16	1.3
40-45	12	1.0
45-50	20	1.7
50-55	15	1.3
55-60	4	0.3
60-80	6	0.5
80-100	1	0.1
100-120	3	0.3
150以上	1	0.1
わからない	34	2.8
合計	1198	100.0

表 2-9-3. 通常 1 ヶ月の中で面接・訪問・調査・調整など具体的な活動を伴って担当できるケース数

	度数	%
5未満	107	8.2
5-10	207	15.9
10-15	249	19.2
15-20	180	13.8
20-25	105	8.1
25-30	123	9.5
30-35	46	3.5
35-40	42	3.2
40-45	15	1.2
45-50	37	2.8
50-55	8	0.6
55-60	9	0.7
60-80	10	0.8
80-100	4	0.3
100-120	3	0.2
120-140	1	0.1
わからない	47	3.6
合計	1,193	91.8

表 2-10. 採用方式

	度数	%
福祉専門職採用	533	41.0
心理職採用	48	3.7
保育士採用	44	3.4
保健師採用	30	2.3
看護師採用	2	0.2
教員採用	42	3.2
一般行政職採用	547	42.1
その他	19	1.5
合計	1,265	97.3

表 2-11. 取得資格等

	度数	%	ケースの%
社会福祉士	309	20.1%	28.5%
社会福祉主事任用資格	715	46.5%	65.8%
精神保健福祉士	42	2.7%	3.9%
保育士	112	7.3%	10.3%
保健師	33	2.1%	3.0%
看護師	21	1.4%	1.9%
教員免許	307	19.9%	28.3%
合計	1,539	100.0%	141.7%

表 2-12-1. 大学での専攻

	度数	%
社会福祉学	396	30.5
心理学	166	12.8
教育学	118	9.1
社会学	98	7.5
保育学	25	1.9
児童学	9	0.7
非該当(大学に行っていない)	135	10.4
その他	301	23.2
合計	1,248	96.0

表 2-13-1. 職歴(年)

	平均値	標準偏差
教員経験年数	13.83	9.587
保健師経験年数	17.75	7.612
社会福祉領域(年)	13.54	10.159
児童相談所(年)	5.32	5.862
児童福祉領域(年)	8.42	7.092
福祉事務所(年)	6.37	5.158

表 2-13-2. 職歴(月数)

	平均値	標準偏差
教員経験期間	168.1333	115.44079
保健師経験期間	218.8125	91.28136
社会福祉領域経験期間	169.2178	121.32043
児童相談所通算経験期間	70.9405	69.89445
児童福祉領域通算経験期間	102.7259	84.96053
福祉事務所通算経験期間	77.3865	62.12280

表 2-14. 年齢

平均値	標準偏差
42.93	9.566

表 2-15. 性別

	度数	%
男	750	57.7
女	512	39.4
合計	1,262	97.1

表 2-16-1. 任用方式

	度数	%
厚生労働大臣の指定する児童福祉司若しく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、又は厚生労働大臣の指定する講習会を修了した者	138	10.6
学校教育法に基づく大学又は旧大学令に基づく大学において、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であって、厚生労働省令で定める施設において一年以上児童その他の者の福祉に関する相談に応じ、助言、指導	518	39.8
社会福祉士	143	11.0
社会福祉士として、二年以上児童福祉事業に従事した者	201	15.5
前各号に掲げる者と同等以上の能力を有する者であって、厚生労働省令で定めるもの	121	9.3
該当なし	121	9.3
合計	1,242	95.5

表 2-16-2. 任用方式(各号に掲げる者と同等以上の能力を有する者であって、厚生労働省令で定めるもの)

	度数	%
学校教育法による大学において、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において優秀な成績で単位を修得したことにより、同法第六十七条第二項の規定により大学院への入学を認められた者であって、指定施設において一年以上児童その他の者の福祉に関する相談に応じ、助言、指導	17	1.3
学校教育法による大学院において、心理学、教育学若しくは社会学を専攻する研究科又はこれらに相当する課程を修めて卒業した者であって、指定施設において一年以上相談援助業務に従事したものの	6	0.5
社会福祉士となる資格を有する者(法第十三条第二項第三号の二に規定する者を除く。)	9	0.7
精神保健福祉士となる資格を有する者	20	1.5
保健師であって、指定施設において一年以上相談援助業務に従事したものであり、かつ、厚生労働大臣が定める講習会(以下この条において「指定講習会」という。)の課程を修了したものの	13	1.0
助産師であって、指定施設において一年以上相談援助業務に従事したものであり、かつ、指定講習会の課程を修了したものの	2	0.2
保育士であって、指定施設において二年以上相談援助業務に従事したものであり、かつ、指定講習会の課程を修了したものの	12	0.9
教育職員免許法(昭和二十四年法律第四百七十七号)に規定する普通免許状を有する者であって、指定施設において一年以上(同法に規定する二種免許状を有する者にあつては二年以上)相談援助業務に従事したものであり、かつ、指定講習会の課程を修了したものの	7	0.5
社会福祉主事たる資格を得た後の次に掲げる期間の合計が二年以上である者	37	2.8
社会福祉主事たる資格を得た後三年以上児童福祉事業に従事した者(前号に規定する者を除く。)	14	1.1
児童福祉施設最低基準(昭和二十三年厚生省令第六十三号)第二十一条第三項に規定する児童指導員であって、指定施設において二年以上相談援助業務に従事したものであり、かつ、指定講習会の課程を修了したものの	4	0.3
合計	141	10.8

表 2-17-1. 地区の担当

	度数	%
地区担当である	889	68.4
地区担当でない	369	28.4
合計	1,258	96.8

表 2-17-2. 相談種別の担当

	度数	%
特定の相談種別を専門的にあるいは主として担当していない	590	45.4
虐待相談を専門的にあるいは主として担当している	185	14.2
非行相談を専門的にあるいは主として担当している	28	2.2
虐待相談と非行相談の両方を専門的にあるいは主として担当している	90	6.9
障害相談を専門的にあるいは主として担当している	55	4.2
管理職であるためケースを持っていない	75	5.8
その他	197	15.2
合計	1,220	93.8

表 2-17-3. 特定の援助段階の担当

	度数	%
特定の段階を専門的にあるいは主として担当することはない	790	60.8
インテークを専門的にあるいは主として担当している	49	3.8
調査以降の段階（インテーク以外）を専門的にあるいは主として担当している	117	9.0
援助方針会議で在宅指導となったケースを専門的にあるいは主として担当している	18	1.4
援助方針会議で施設入所となったケースを専門的にあるいは主として担当している	16	1.2
援助方針会議で家族再統合の対象となったケースを専門的にあるいは主として担当している	8	0.6
その他	111	8.5
合計	1,109	85.3

表 2-17-4-1. 特定業務への専従

	度数	%	ケースの%
特定業務への専従市町村の後方支援を専門的にあるいは主として担当している	148	32.4%	36.8%
特定業務への専従担当ケースを持たないワーカーとして、臨機応変な対応を求められている	73	16.0%	18.2%
特定業務への専従里親対応を専門的にあるいは主として担当している	60	13.1%	14.9%
特定業務への専従スーパーバイザーとしての業務を担当している	147	32.2%	36.6%
特定業務への専従相談所全体にかかわる管理運営業務を担当している	29	6.3%	7.2%
合計	457	100.0%	113.7%

表 2-17-4-2. スーパーバイザーに着任したときの職歴（年）

	平均値	標準偏差
社会福祉領域（年）	19.31	9.329
児童相談所（年）	9.07	6.494
児童福祉領域（年）	8.46	6.719
福祉事務所（年）	8.09	6.145

表 2-17-4-3. スーパーバイザーに着任したときの職歴（月）

	平均値	標準偏差
社会福祉領域勤務経験期間	235.1071	112.05746
児童相談所通算勤務経験期間	112.2879	77.64457
児童福祉通算勤務経験期間	102.5570	81.55582
福祉事務所通算勤務経験期間	97.6377	74.28581

表 2-17-4-4. あなたの教育・訓練・指導（スーパービジョン）を受ける児童福祉司（スーパーバイザー）数

平均値	標準偏差
6.06	3.946

表 2-17-4-5. スーパーバイザーとして日頃感じていること度数分布表

	度数	%	ケースの%
自分が忙しくて十分なスーパービジョンができない	74	24.6%	51.7%
児童福祉司が忙しくて十分なスーパービジョンができない	68	22.6%	47.6%
ケースを抱え込んでしまう児童福祉司へのスーパービジョンが難しい	46	15.3%	32.2%
精神的なバランスを崩しかけている児童福祉司へのスーパービジョンが難しい	39	13.0%	27.3%
困難ケースが多いために限界を感じる人が多い	71	23.6%	49.7%
とくにない	3	1.0%	2.1%
合計	301	100.0%	210.5%

表 2-18. 雇用形態

	度数	%
常勤（児童福祉司専任）	1,139	87.6
常勤（児童福祉司以外の業務を兼任）	109	8.4
非常勤	1	0.1
合計	1,249	96.1

表2-19. 虐待への対応における業務量やストレスについて感じていること（フリーアンサー）

※ 記入された文章が読み取れない箇所については@で表記。

- 量的には多いと言え、きめの細かい対応が出来ない事に、これで良いのか、と疑問を感じている。又、強権が伴わないのに、強行手段的な業務展開に心細さを感じる。
- 立入が重なる時があったり、続いたりする時に疲れを感じる。
- 里親専任になってはいるが、他のケース対応に追われてなかなか専任になりきれない。業務量がなにしる多すぎる。
- 来所指示に従わないことで、福祉司として怠慢のように受け取られるのではないかと思ってしまう。子ども自身の問題の改善が見られない場合、行き詰まりを感じる。
- 与えられた（やるべき）業務量をこなすためには、丁寧さに欠けてしまう。丁寧にやると業務量がこなせない。担当ケース数多すぎる。福祉司（質のよい）の大幅な増員が必要。担当数が減ることでゆとりができ、やれていないというストレスも減る。丁寧にやった結果の最悪の結果（児の死亡）と、やれていない場合の最悪の結果では意味が違う。
- 予定が組めないのが困る（いつ何がくるか分からず、人数も足りないので、不安感の高い状況が続いている）。
- 夜間対応が多いので、人事面での考慮して欲しい。
- 夜間・休日対応があり、勤務の拘束時間が長く気分の切換えが出来にくい。
- 夜間・休日においても緊張状態が続くため、気持ちの切り換えができない。
- 問題ある保護者に対応することにストレスを感じる。
- 面接や調整、訪問等はあまり苦にならないが、動けば動くほどケース記録がたまっていくことに一番のストレスを感じる。
- 面接の予定を虐待対応のためキャンセルすることになることが多く、なかなか計画通り進めることが難しいです。
- 無力感が次第に強くなってきている。
- 無力だ。
- 慢性疲労。罰せられるべきは親であり、児相ではない！！親等からの苦情処理窓口となっている為、ストレスは高い。
- 本児の児相の業務は、「悩める者」「SOSを出している者」に対する福祉の対応を行うものであり、それが児相の役割と考えて児相を希望して来た。しかし「虐待」ケースはそれと全く違う異質なものである。そうしたケースの対応に悩んでいる。今の児相は「福祉警察」といって良い状態である。
- 本市の虐待はネグレクトが多くを占めているので、保護者が自分の養育態度を虐待と考えていない場合が多い。そこを理解させながら良好な保護者との関係を保つこと

に難しさを感じる。

- 膨大な業務量に見合うCWRの人員が配置されておらず、1つ1つのケースに充分にかかわれていないことが最もストレスを受けることです。
- 法改正により通告範囲の定義が見直され（虐待を受けたと思われる）通告数が増加傾向にある。市町村の体制も整っていない状況であり、一時保護所や施設は常に満床といった受け入れ体制が整っていない中で、限られた人員の中で虐待対応するのは物理的に厳しい状況がある。
- 母性的支援と父性的指導の同時進行。
- 保障のない24H365日体制でのプレッシャーが大きい。
- 保護者対応の難しさは当然であるが、市町村を含む関係諸機関との連携がスムーズにいかない状況でのストレスが高い。
- 保護者対応が3ヶ月～5ヶ月位続き、他の業務ができない。職員にアドバイスをしても保護者への話しがうまくいかず、自分が出席することになることが増えている。
- 保護者対応。関係機関の連携のとりづらさ。
- 保護者や関係機関との調整。
- 保護者に重い精神疾患のあるケースが多く、振り回されがちで、計画的に支援することが難しい。
- 保護者に自覚がなく、対立関係になるケースが多い。また、精神的な疾患のある保護者も増加しており、話し合いも時間がかかり、進展も図れない。
- 保護者と対立関係にならずに虐待の告知を行ったり施設入所を勧めることは難しくストレスを感じる。
- 保護者と子どもとの間に立ち、子どもを守るべきことで保護者と対峙しなければならず精神的な負担は相当なものと言わざるを得ない。保護者も短期間で変化するわけではなく、長期にわたって関わる必要があり、進展しないことが。
- 保護者との面接に気を使う。関係機関のプレッシャーを感じることもある（児相は何をやっている…）。
- 保護者との対立はもちろんのこと、関係機関との意見の相違がある時、おおいにストレスを感じる。
- 保護者との対応にストレスを感じる。
- 保護者との間に人間的な強い「影響力」を構築することが最大の目的であり、効果であると考えているが、当相談所は近年益々行政機関化し、周囲の関係機関や関係者共々「世間の風潮」を一步も出ないところで主観的かつ個々バラバラに騒ぎ立てる傾向が強く、やたら会議や事務作業ばかり増加する一方ケースへの判断や方針責任主体がどんどんあいまいになっていくためコンセンサスが形成できない。
- 保護者とのやり取りがストレス。ケース数が多い。
- 保護所が満杯で必要な時に保護できないことで非常に大きなストレスを感じます。
- 保護者（虐待者含）への対応。
- 変動の激しいケースの場合、1～2件でほぼ対応が手いっぱいになる。

- 分離と統合という全く質の異なる役割を求められることは無理だと思う。
- 複数対応が不十分であり、担当職員が矢面に立たされる場面が多く、負担を感じる事が多々あります。
- 複数のケースを同時に対応しなくてはならない業務量の多さや、攻撃的な親に対応することにストレスを感じる。仕事をすればする程、記録の必要性があるので、仕事量が増大するジレンマに悩まされる。
- 福祉専門職が3/8であるため、素人を児童福祉司として育てなければならない。私に続く立場の人間がその素人の一人であるため、その分の負担が大きい。
- 福祉司をサポートする枠は設けているが、(所長、スーパーバイザーetc) サポートする職員の質が低下しており結局一人で方針を決めざるを得ない。
- 被虐待児童を受け入れる養育家庭への支援は急務である。
- 被虐待児を保護した時、保護者から責められ、「こんな軽いのになんで？」と一時保護所からも責められ、「忙しいのに…」と地区担当から責められること。そして、子どもからも「帰りたい」と言われると、自分が何をやっているのか分からなくなる。
- 被虐待児でありつつ、社会的養護の枠組みでは対応できない課題を持った児童を遇することができず、家にも帰れない、入院もできないなど八方ふさがりの事例が多数発生しており、社会システムの限界を感じる。
- 波があり、落ち着いている時もあるが、通告が続くと業務量は増え、ストレスも増大する。動く＝記録(仕事)が増えると感じる。1～2ヶ月前のキログを書いていないこともある。休日、携帯が鳴ると呼び出しかと思ひ、ストレスを感じる。
- 能力と業務量のアンバランス。
- 年々ケース数が増加。1地区1担当で行なっており、複数対応など常時行なう事ができない。時間がなく仕事に追われている。動けば記録を残さなければならず、大変である。
- 入力が機械化されたので、席にいないと入力できないので残業が増えた事。
- 入所中の児童と保護者の面会、外泊等の日程調整。児童が面会拒否した際、その旨を保護者にどのように伝えるか。外泊や引取りに際し、安全性の見極めを担当者がほぼ一人で決定しなければならない。虐待ケースの移管・引継ぎの際、前任者との共通認識を持ちにくい。引取りのステップ(外泊等の時期、回数)の目安がない。
- 入所ケースが施設内で問題を起こした場合の対応や、外泊等の調整など、統計上には全く現れないが、密な対応を要求されることが多いと思います。
- 日中は常にケース対応に追われるため、事務処理にあてる時間が確保できない。虐待ケースの保護者とは対立関係から始まる事が多く、精神的に疲れる。疲れが慢性的。
- 突然の対応を緊急かつ即時的に求められること。
- 特に心理的な虐待等明確に事実を確認できない場合に親からの要求に所としても強い対応が取りにくい。担当個人への攻撃につながるなど。
- 特に虐待ケースを担当している訳ではないですが、虐待ケースを担当しない前提で、大量のケースを抱えている中、虐待に近いケースが入ってくると全ての予定が変更となり、業務が全く回らなくなります。また、どう対応して良いかノウハウを教えてもらっていないので不適切な対応をすることになり、辛くなる。
- 同時多発的に入ってくる時などには、他の業務を全てキャンセルしなくてはならず、関係者に迷惑をかけてしまう。ストレスになる。保護者との対応、暴言・脅迫のような言動は後々の保護者対応がおよび腰になるなど影響が多々ある。
- 同時期に何件の虐待への対応を迫られることがある。時間的にも人員的にも限界があり、不十分な対応になることもありうる。
- 当児相は福祉司1人当り人口10万人以上を担当し、増員を働きかけても、県本庁に相手にされない。
- 怒鳴られること。細かい言い回しやあったことでトラブルになってしまうこと。ケース数が多い。
- 土、日のいずれかでの事務作業、カンファレンスの時間が夕方から設定せざるを得ない。児相に対する期待度が高すぎる事。調整に時間がかかること。入所できる施設が少なすぎる事。
- 都庁内部での評価が低い(この業務に対して)。
- 定年後は地区担当に戻りたい。
- 通常業務の中に突然、事例が発生するため、予定変更、超過勤務、休日対応等、身体的精神的なゆとりがなくなる。
- 通告はこちらの都合に関係なく入ってくるため、同時期に多数の通告を受けた場合、対応が後手になることもあり、その間に何か起こってはと心配になることが多い。
- 通告と同時に予定がすべて狂ってしまう事が一番問題。虐待だけが重要ケースではない!
- 昼間ケースワーク等に追われ、28条等事務的な仕事や記録等は、夜又は(土)(日)、又は夜自宅で行なっているため、休息感がない。
- 地区担当制の為、困難ケースでは、状況によっては24時気の抜けない日が続く。夜間対応もあり、疲れが取れない。
- 地区担当であるが虐待対応班との業務の兼ね合い。虐待の認知に至るまでの対応。虐待ケースに対する他関係機関の連携。具体的な対応指針、ケースへの責任。
- 地区担当だった時は、ケース数が多すぎて残業や休日出勤をしても十分なことがやりきれず、不安感とストレスがとても大きかった。
- 地区が多いため、日々の相談や在宅の虐待ケースも多く、対応に追われる。ケースを書く時間がない。夕方

～夜の面接等の対応も多くなっている。

- 地域担当1名で、自分に対する責任の重さを常に感じる。虐待の現象への対応という無力感。社会病理としての虐待を解決する国の対応の不十分さに不満を感じる。
- 地域が広く、移動に時間が取られることもストレスである。
- 地域から責められる。(児相の機能、限界について共通理解が図りにくい) 保護者との関係がとれない。関係機関との関係がとれない。緊急対応を求められ、組織としての判断が主とはいえ細かい臨機応変な対応が求められることが負担。
- 担当地区で業務量のバラつきがある。チームで動くと言うが、実際は主担当のケースワークしだい。そのプレッシャーがきつい。ケース対応のストレスで、家に帰っても、ケースの事を考えたりするのも、ゆううつ。気分転換をしようというが、自分のケースをそう簡単には忘れられない。
- 担当児童福祉司への攻撃が激しい。
- 担当するケース数と対応ケースの内容が重く、対応に苦慮することが多く、毎日がストレスである。
- 担当ケース数や事務処理が多くて1つ1つのケースに丁寧に関われないのが非常に心苦しいです。
- 担当ケース・通常業務の多さに加え、いつ何がおきるかわからない緊張感、スケジュールの見通しがたちにくいことが大きなストレスである。
- 単純な入力事務や形式的な会議に拘束されて、十分な注力をできないことがままある。現在の人員で負える業務量やストレスの量ではない。
- 達成感が得られにくい。
- 第一義的窓口である市町の後方支援に努めているが、力をつけるには時間が必要で、依存的になってしまう。関係機関との連携が難しい。児相という機関は一生懸命動いても批判の対象になってしまう。期待が大きい、制度として整備できていない。応えられない。時間がしばられる。
- 待たなしでの動きを求められること、公安職のようなトレーニングを受けていないのに身の危険にさらされること、怒鳴りつけられること、悲惨な子どもを目の前にすること、精神的なストレスが大きいです。
- 対立する関係が続き、相談関係が結べない親との関係。
- 対子ども・対親の意向が一致しないとき、人格障害ケースへの対応・関係機関の足並みが乱れるときに強くストレスを感じます。
- 対応困難な親へどう関わっていくか、本当に十分なスキルもなく自分自身よくやるなあと感じ、当然ストレスがたまりまくってます。動けば動くほど記録はたまる一方、これもイライラの要因。とにかく人手が足りなさすぎ。
- 対応困難であることは当然であるが、それに対するスーパーバイズがないこと、他都道府県と異なり、職権

保護や立入調査の実施が容易でないこと。

- 対応に追われるためケース記録を書いたり、事務的なことを行う時間が業務時間の中ではほとんどとれない。
- 対応が難しい保護者への対応にストレスを感じる。
- 体力的・精神的な負担を感じる事も多い。物理的に対応困難と感じる事も日常的にある。
- 多大な業務量やストレスがある職場であるのに、人事課は給与的に適正な評価をしていない。
- 他機関とのケース対応の仕方の温度差のちがいが。
- 増加する一方のケース数・質に対して、個人的な事務処理能力はとうに超えている。それに対する職務の評価は他の職務と同じではやりきれない。
- 総務、措置業務も同時にこなさなくてはいけないのでケースに集中できないことが多い。
- 早急な介入、どんな相手かわからない人への支援の方法。
- 早く異動したいです。
- 組織として対応するため、ケースワーカーの専門性は尊重されない。長く働きたい職場ではない。
- 全国研修における交流の中で福祉司一人当りの人口等、一人に係る負担が都道府県によって温度差があり同じ土俵での研修になっていかない。負担の軽減を総体的に行わないと援助対象者への支援がどうしても希薄になってしまう。牽いては各地域の町づくりにも関わる問題であると考えます。
- 全てがストレス。
- 前年比とは比較にならないほど通告は増えている。専門職といわれる児童福祉士が一般行政事務でよいのか、福祉採用が必要ではないか。
- 専門知識のないものが、人事異動で児童福祉司の職務につき、対外的な仕事をするのは非常にストレスを日々感じています。
- 専門職がやるべき仕事だと痛感しているが、当県では適当に事務職の職員を配置しているだけ。たまたま本人の適性にあっていれば、連続して勤務を希望する人はいるが大半は早く出たい、2度と戻ってこないと思っている職員である。人員も少なく、とにかく勤務期間中は何事も起こらないことを祈っているしかない。同じ県の仕事でこれほどストレスフルかつ責任の重い仕事を同じ給料でやりたいと思うのは甚だ疑問である。ただ職員にまじめな人が多いために、たまたま体制が守れているだけのような気がする。あとは県の上の方は全く理解がない。以上。
- 精神的にきつく、3年が限界。
- 生命身体の安全が常に気がかりとなり気がやすまらない。
- 生命に関わるものであるため、緊急に対応が求められることへの緊張と緊急性があるにも関わらず、体制の弱さから緊急に会議をもてないことのストレスが大きいです。親との対立も大きなストレスとなっています。また、

虐待件数の増加により、施設や一時保護所等の社会資源の不足が常にあることも大きな負担です。

- 生保のように金を出ささないで現ケースかどうかははっきりしているものと違い、児相ケースは1件でも1ヶ月追われっ放しのものから、間接的な関わりしかないものまで幅が広すぎ、安易に法廷ケース数を決めることはかえって害になる危険が高い（その基準を超えられなくなってしまう）。欧米なみの「20」程度以下を提言できないなら、提言などしないでほしい。
- 現状は児童福祉司に求められている仕事量と現実がかけはなれ過ぎている。文字通り「何倍」の「ケタ違い」のレベルである。・選択肢が大変選びにくい。心理的に！
- 生活実態が見えず、身体的ギャクタイ以外はギャクタイとして相手になかなか理解されない。市町村が児相に丸投げのケースも今だに多い。
- 人手不足で非常勤の児童相談員と初期対応を求められるケースがあり、結果的に児童福祉司が現場での責任を負う形になりとても複数対応とは呼べない。スーパーバイザークラスが常に初期対応できる体制であってほしい。全体的に事なかれ主義を感じる。一般人や関係機関が児相に抱いているイメージ（強権的なもの）と実際にできることのギャップがあり、ジレンマを感じる。
- 人格障害や、暴力的な親への対応がストレス。何か起きなければ、警察へ援助を頼めない現状がある。
- 人格障害が疑われる保護者への対応が難しい。
- 人員不足と虐待件数の増加で新規ケースに十分関わっていない、という思いを持ちながら仕事をしています。
- 身体的虐待など、母子分離などが必要なケースが多く、その後家族再統合となるケースが多い。分離と統合という矛盾した対応を、担当一人がする体制は非常に心身ともに負担が多い。また、虐待という行為が刑事処分をうけないことが多く、その点も中々親が変わらない要因になっているのではないかと個人的には思う。虐待＝犯罪ということを啓発する必要があると思う。
- 親等からの感情や攻撃の受け止めによる被爆。
- 親対応の@。
- 親の納得や事実関係の解明が困難で、方向を見つけないこと。子どもの安全とケース進行にまいることは多い。
- 親が話し合いの土俵にもものらず、暴れるだけのケース。
- 親が児相のかかわりを希望しない、又拒否するケースへの介入の仕方。
- 親からの叱責、脅し等で緊張することが多く、日常的にストレスを感じている。家裁等の司法の介入の必要性がある。と同時に児相にもっと指導権限を持たせてほしい。
- 親（能力的、人格障害、精神病）への対応に困難を感じます。地域も受け入れよりは、批評、排除が強く、入所施設も疲弊している。

- 新聞・テレビのマスコミで児相批判を見聞きすると、不安を感じる。
- 新任・新採で相談所に入る人たちのケア、スーパーバイズ、指導を手厚く行なってほしい。シビアな対応は必要にはなるが、新しい人たちが育っていかないと相談所の仕事がひきついでいけない。
- 心配でねむれない、罵倒されることが多いなど、精神的ストレス。勤務時間に関わらず対応しなければならないストレス。一つの虐待ケースに対応する間、他のケースへの対応が同時に求められる物理的負担。また、権限が限られている中で、虐待者に何のともがめもないばかりか、何かあれば児相のせいにされる理不尽さと、たえることのない緊張感。それは、施設に子供が入ってから、別の形であらわれ続けるものである。
- 職場内での人間関係、特に上司がきちんと理解し、サポート（精神面も含めて）してくれることがとても大事だと、自らの体験から思いました。一時抑うつ状態になったことがあります。
- 職場の雰囲気が重い。
- 職権保護をして、家族再統合を援助していくのはいかなものか？
- 職権での一保、立ち入り等の判断がむずかしい。
- 職員数に比べて相談件数が多く、未着手や中途半端な形での終結。継続指導が必要であるが、対応できないケース等があることにストレスを感じる。
- 職員間での虐待や支援に関する考え方に違いが大きいので、会議の場面で意見にくいちがいが生じる。また、普段から子ども観やビジョンを語れる機会も人いないため、希望や夢を持ってないでいる。
- 常にストレスはマックスです。
- 常に。
- 上司及び同じチーム内の福祉司は信頼できるが、緊急対応が必要な時、皆予定が入っていることが多く、柔軟な対応をしにくい。ケース数が多く、スケジュールの調整に苦労する。結果ほとんど休暇もとれず、せつかくの研修も参加できないことが多い。
- 障害相談が主であるため、虐待対応は比較的少ないが、障害児の虐待対応が突発的に起こると対応に苦慮することが少なくない。
- 障害ケースを主に担当しており、虐待対応については主に別の課の職員が対応しているので、そのことについてはほとんどストレスを感じていない（別の意味でのストレスはあるが）。
- 所内会議において担当のケースワークについて、管理職の批難が強く、非常に苦痛で自信を持ってケースワークすることができない。
- 初回訪問時は気を使うので、普段の何倍も疲れます。
- 重度の虐待ケースが同時にきた場合でも、地区担当が1人なので1人で対応しなければならない。
- 十分な人員配置（CW、Th、里親担当、虐待担当etc）

が必要と思います。

- 住民票異動、保険証受理、負担金認定及び納付など、保護者の協力が得られない。わがままな親が多いので対応が疲れる。
- 社会的に生み出される問題に対して児相の担う部分が多すぎる。
- 社会的に求められていることが多くあるが、権限や児相の機能が付与されない中、限界点に達していると思われる。児相の内部においても児童福祉司に係る負担は相当過剰になっており、抜本的な改革に基づく施策の拡充が必要と思われる。行政改革や福祉構造改革にあって一元的に論議されるべき課題として、児童福祉（虐待対策と次世代育成支援）が取り上げられるべきである。
- 社会的ニーズに対応できるだけの職員が確保されておらず、激務体制の改善が急務である。
- 社会が児相ワーカーに求めている仕事内容、量共に、現在の人員では不可能。
- 自分自身の安全どころか、自分の家族の安全さえ脅かされる状況であり、「早くやめたい」と毎日考えている。こんな人間がスーパーバイザーをしている。児童相談所そのものが病んでいる。
- 自分は虐待の初期対応担当ではないが、初期対応後の業務量は年々増加し、膨大な業務量となっている。勤務時間内は面接・訪問・電話対応等に追われ、勤務時間内にケース記録は書けない。勤務時間外も面接・訪問・電話対応等あり、未整理の記録はたまる一方である。ストレスもたまる一方で、日々脳細胞が破壊されている感覚である。
- 自分の能力以上を常に求められる。
- 自分の育児との両立は時間的に大変。担当量を減らしてもらっているので他の人がその分重荷。
- 自分には福祉の精神はない。
- 次から次へと相談があり、休日、平日の帰宅時でもなかなか心が休まらない。
- 時期等に波があるのでいつもということではないが、何件かケースが重なると非常に忙しくなるし、ストレスになる。
- 時間外対応が増加し、疲労・ストレスが溜る傾向にある。
- 時間外の対応が多い。
- 時間外に被虐待児、保護者への対応（面接）が大変。
- 時間がない。やることが重なる。
- 時に生死に関わるケースがあり、いつもある種の緊張感を感じて生活する事になる。児童相談所は、この責任を負わされている。
- 時に、自分自身を否定されるように感じる。
- 児童福祉司は少しずつ増えてはいるが、児童心理司、児童相談員、一時保護所の職員や定数は増えていない、また児童養護施設の入所数も増えていない。虐待件数は複雑・困難になっているのに、他のことは何も変わって

いない。

- 児童福祉司の養成機関をしっかり充実させ、教師などを配置することはさけて欲しい。実際に赴任にあたっては、本人の意向を聞くことなどなく、配属されている福祉行政がいかにおそまつかと思う。
- 児童福祉司の配置数が標準数より少なく手が回らないことがある。児童福祉司が措置事務も担当しており、ケースワークに専念できないことがある。休日・夜間24時間対応可能な体制ができていない。
- 児童相談所の体制や児童福祉司の待遇に比べ、業務量が多すぎる上にマスコミや一般の方の期待値が高すぎる。
- 児童相談所の体制が弱い状況で、死亡事例が出たので虐待への対応については、大きなストレスを感じている。少人数の組織では限界がある。
- 児童相談所が強制的な介入と併せて親子関係の改善等の相談も行うことが難しく、ストレスも大きい。
- 児童家庭相談と児相レベルの両方を行うことで、ストレスが大きい。また、児童相談の専門性に乏しい児相であり、所内のフォローが低い。
- 児童を引き上げる部署と、今後の処遇を検討し実行する部署は別々である方が良い。
- 児童を一時保護した後の保護者対応が最も難しい。ケース処遇の他に予算・他機関からの照会への回答等の事務も加わり、十分なケース対応ができない場合もある。
- 児相の枠組を受けられない保護者への対応、学校とうまく連携がとれない時、一時保護ケースが集中する時。
- 事務量が多過ぎる。
- 事務（記録整理等）の煩雑さ。関係機関との連携（市町村、保健所、学校、施設）の難しさ。同意入所の基本を理解してもらえず、非難されるところ。
- 事件が大きく報道されるほど、何から何まで一時保護を関係機関から求められる。
- 私は経験をつんだあと出産し、時間的な制約があるため、要領よく仕事をしています。経験をつまないとポイントをつかむのはムリで、今の仕事量では新人では「超勤100時間」状態なほどの量です。
- 私が担当している青少年相談においてもネグレクト、心理的虐待ケースが増加している。年令が高いので緊急性は高くないが、子どもの自立を阻むという意味では対応に困難を感じる。18才～20才未満の青少年は法的手続きができないなど、無権利状態におかれている。法的にサポートする体制が必要。
- 死亡事故発生の恐れがいつでもあり、ストレスにつながっていると感じる。
- 施設入所している児童の引き取り要求への対応で苦慮することが多い。
- 施設が不足しており、一時保護が長期化する。施設処遇が充実していない、もっと人手をかけてケアが必要。
- 思うようにいかないことが多く、ストレスを感じる。
- 市町村の対応力が高まれば、児相の業務量は減ってい

くと思われます。

- 市や学校との連携。
- 子どもの保護と家庭復帰で、同一機関が前面に出ることに無理があるのではないか。家族や地域コミュニティの機能不全を、少数の児童福祉司がカバーすることは、あまりに困難。
- 仕事量の多さ、こなせない事例等、児相全体がうつ的雰囲気になっている。
- 仕事量が多すぎる。休日・夜間にも担当ケースについて連絡があり対応しなければならない。勤務時間内にはケース記録管理等はほとんどできない。
- 仕事量が多すぎる（求められるものの質・量・スピード）。つらいと言えないつらさ。
- 仕事量（ケース数やケース内容により対応〈面接数〉が多い）が多い。時間が足りない。事務をする時間がない。緊急対応が多い。ケースが減らない、増える一方。電話とりつぎが多すぎる。落ちついて集中して取り組めない。親の興奮をおさえ説明するのに時間がかかる。
- 仕事自体の重さをひしひしと感じています。
- 仕事の内容が非常に高度で困難なものであるにもかかわらず、児童福祉司への研修等が不十分。知識や経験が不十分なまま仕事をしなければならない負担、不安が大きい。
- 残業が多い。しかも予期していないことがおきるので不意の対応が困難。家族にしわよせが多い。他のワーカーのように残れず、他の仲間に申し訳ないという気持ちです。
- 昨年まで地域を担当していた。3年目のケースではコウチャク状態で頭から離れないこともあった。「司」にとっても援助してくれる「司」が必要である。
- 最近、虐待における通告内容について感じることもある。泣き声通告で、激しく2～3回泣いた事で通告。発達途上であって泣く事も1才過ぎはあるのだが…。
- 今年度は緊急受理会議が減ったり、援助方針会議が淡々とすすみ、ケースの詳細がつかみにくかったり、所内でどう動けばいいかがみえてこない状態です。とてもつらいです。
- 今年4月に着任したところであるが、十分な研修体制もなく、スーパーバイズを受ける機会もないので不安が強い。所内でもっと有意義な援助方針会議等ケース検討できる機会がほしい。
- 今日大変なケースが翌日もう埋まってしまう感じで人員不足を強く感じる。休日・夜間も緊急対応（電話対応のみも含む）が月3回程程度有り、ストレスも多く気弱になることが時々有る（ストレスは毎日感じている）。
- 高圧的な態度をとる保護者に対し、強いストレスを感じる。
- 攻撃的な保護者への対応。時には県本庁への苦情も多い。
- 攻撃的な保護者への対応、関係機関からの対応困難な

要求（児相批判）にストレス大。記録や事務の時間が慢性的に不足している。

- 公用携帯を常時持ち歩き、緊急連絡は毎日365日24時間自分に入ることになっている。特に休日の日、また夜中でも対応しなければならず、仕事から離れて完全リフレッシュできない。プライベートが保護されていない。家の電話が鳴ると不機嫌になってしまう。関係機関で協力して分担してあたらなければならない場合があるが、その関係機関が時として圧力団体となってくる場合があり、違うところで気をつかい本業に全精力をつかえない時がある。
- 個人で負担を感じない工夫に心がけている（他の司と合意の上で）。
- 個々のCWが多忙なので、対応会議を開く余裕がなく、他者からの意見を聞く機会が少ない。
- 権力による介入と支援の両方を行うこと。
- 権限がないのがストレスである。
- 嫌なものです。
- 件数が多く、タイムリーにしかも複数対応を、スーパーバイズを受けながら動くことが困難になってきている。
- 警察は、事件が起きることで動く、事件があれば実績となる。一方、児相は虐待事件を起してはならない。予防・防止しつづけなければ認めてもらえない。全く起させないように働きかけつづけてはいるが、そもそも児相への非難の中には不当なものも相当混じっていると思う。虐待ケースは、その他の相談とは全く異質。虐待親と一緒に過ごす（面接・指導）時間は全体からみて部分的な時間であっても、その精神的苦痛・ダメージはとび抜けて大きい。そうした日は、たとえ業務が定時に終わったとしても、倒れ込む程エネルギーを消耗する。量も問題だが質も理解されていない。虐待を受ける子どもを守りたい、助けたい気持が動機・パワーとなって、虐待親と対決するが、業務量・通告時期は不安定で偏りがあり、担当者には十分な休養が必要。寝込みを襲われるとたちまち疲労が増大する。雪ダルマ式にケースが溜まる。
- 警察との連携を図るように国から通知も出されているところであるが、現状では連携システムが構築されていないように感じている。
- 経験の少ないCWが多く、虐待ケースについて全て対応しており、業務量が過重になっている。ストレス～恒常的にあり、気の休まる時がない。
- 緊急対応などによる予定がくずれることや家族への負担。
- 緊急対応が多く、緊張感がある。ケース数が多すぎ一つ一つ丁寧にかかわれない。見落とレケースがないか不安。重大な事件になる危険性がある。ケースの改善が困難で忍耐力が必要。などの面でストレスが大きい。
- 緊急性の高いものへの対応が多い。記録・ケースワーク以外の事務、他の事業対応など業務量が多すぎ、時間外勤務なしでは終わらない。

- 業務量多い。保護者対応、関係機関連携等のやりとり、日々の危機感がストレスになる。
- 業務量は問題ないが、親子統合等の援助についてはストレスを感じる。
- 業務量はとても多く、新人がほとんどの職場で、相談する人も少なく重いケースの大半を任されている事は日々の疲れを増大させる。
- 業務量の多さや、即戦力として任務につかなければならず、あたり前にやれるのが普通という部分での負担感。常に忙しく、同僚と話し合う時間も少ない。
- 業務量によるストレスより、仕事の性質（攻撃的な保護者への対応、付与された権限が中途半端であること）からストレスを感じるが多い。
- 業務量が多すぎて、当面の最低限の対応しかできないことがストレス。
- 業務量が多すぎて、ストレスの毎日です。ゆっくりケースワークを考える時間と心に余裕がない状態です。
- 業務量が多く処理が出来ない状況から負担を感じている。適切な処遇をするには余裕ある体制整備が必要と感じる。
- 業務量が多く、対応困難なケースもあるので、組織として対応する必要がある。
- 業務量が多いため、求められることに応じきれない現状があり、丁寧に1つ1つのケースに対応することができていないことが悩みである。余裕がなく、恒常的に負担感を感じている。
- 業務量が多いため、ていねいなケースワークができない。親からはもちろん、他機関からも責められる事が多くストレスが多い。突然の対応が求められる。
- 業務量が多いことも、判断基準にぶれがあることも…ストレスのもとにあるのはケースの当事者ではなく、児相の体制から生じている。このアンケートも、記録をかく時間をさいて記入しています。無駄なアンケートにならぬよう、ちゃんと活用してほしいです。
- 業務量、ストレス共に大きいものがあります。
- 業務量（ケース数）は年々雪だるま式に増えていくが、人口による配置基準では増員の展望がなく、出口のないトンネルという閉塞感がしんどい。福祉司数だけでは計れない。うちは福祉司7：心理司1位なので、心理司はほぼ検査のみ。福祉司が本来心理司が担うような部分も全部一人でやっている。保護者対応以上に、関係機関対応のほうが割りきれないしんどさがある。学校・保育所・福祉事務所・保健所・施設、どこも児相を責めるだけ。関係機関が思うほど強い権限、強制力がないといくら説明しても伝わらない。福祉や保健所は児相ケースは児相に丸投げ。個別ケースの家庭訪問は遠方の児相に丸投げでは非効率なことがわかってもらえない。政令指定都市なので、法改正も関係ないと思われる。
- 業務量（ケース数）が多すぎ、きちんとした対応ができていない。関係機関との方針の相違、意見の違いや、児相への期待の高さに強くストレスを感じる（児相がすべきとの意向）。
- 業務終了が夜の10時頃となってしまうので睡眠時間の確保が難しい。自己啓発の時間や真に休養できる時間や期間が欲しい。
- 業務以外の時間も携帯電話を手離せない。いつも緊急連絡に対応できるよう意識している。長期休暇が取りにくい。計画的な休暇が取れなくなることが多い。
- 業務以外の仕事も多く、ストレスを感じることもある。
- 業務には波があり、急に業務が増えることがあり、その時の負担はかなり重たいし、他の相談にも影響が出て、後々ずっと仕事の処理に尾を引く。そのため、それを薄めるための人的配置が必要と思う。
- 脅し、威嚇してくる保護者への対応。
- 教員が希望もしていないのに、なぜ児童福祉司をやらなければならないのか。とてもストレスを感じる！
- 強制保護したときに逆恨みされること。プライバシーの確保（居所・電話・行動等）。自分の家族のことまで気にかかること。
- 強制的に保護をする場合、福祉の人間としてこの方法が児相になじむのか常に疑問です。
- 虚無感、無力感、自己コントロール感の喪失感などあらゆる否定的感情に覆われている。
- 泣かれたり、怒鳴られたり、他に訴えられたりでどれもストレス。
- 急性期には1週間通して1ケースに関わりつきりに近くなるほか、休日・夜間もストレスを感じる現状がある。
- 休日や深夜において緊急連絡を受ける事が多く、苦痛である。また、同様にケース対応のため他の職員を呼び出さざるを得ない状況も少なからずあり、過大な負担を強いているという罪悪感にとらわれる。
- 休日・夜間の対応、親からの言葉の暴力、悲惨な現状を目にすること、会議資料の作成、関係機関の調整。
- 休日・夜間の緊急対応、親権者との関係維持。
- 休日・夜間の虐待対応、電話当番。
- 休日・夜間・時間外対応等「緊急」という名の元に対応させられる（せざるを得ない）ことに大きなストレスを感じる。せい弱体制の改善が図られないこと（人員・予算）に大きな不満を感じる。地域広範で交通手段も車に限られるが、対応を前提とした体制を求められるとすれば、飲酒や旅行等プライベートな部分を持ってないことになる。不可能である。
- 休日・夜間、いつ連絡が入るかかわからないことへの不安。
- 休んでも仕事が先に伸びる事になるだけで、片付かないため休んでも休んだ気がしない。
- 虐待通告件数の増加とともに個々のケースの複雑さもあり、1人の福祉司が担当するには件数が多すぎる。結果的に個々のケースには浅くしか関わらず、十分な援助ができない。

- 虐待通告が重複する時、対応しきれない。
- 虐待対策専門として地域担当児童福祉司と協力して対応していますが、虐待通告は前年度比30%増、通告も切れめなくあるため息つく暇がありません。
- 虐待対応時は、技術（対応の仕方等）の蓄積がある方が対応することが望ましく、いつ大きな問題が発生するか不安を感じている。
- 虐待対応課が虐待専従であるが、それ以外の相談（不登校や性行等）の虐待へのアプローチについては組織内でも手さぐり状態。
- 虐待対応は1ケースにつき、かなりの時間と手間がかかる。ケース数が増えると十分な援助ができなくなるので、虐待対応は少ないケースにした方がいい。関係機関とのやりとりがストレスを感じる。
- 虐待対応のストレスで同僚が心身の病で休んだり、やめたり。明日は我が身。自分の家族のために、児相では働きたくないと思う。
- 虐待対応に終結はないように感じる。
- 虐待対応で協力すべき関係機関が自分の都合で対立し、そこの調整で肝心のケース対応が遅れるのは本当に阿呆らしい。
- 虐待対応が本来児相がやるべきことか疑問を感じている。本当に24時間体制的なところがあり、精神的・肉体的な負担が大きい。
- 虐待専門の部署があるので虐待のみのケースは持っていない。
- 虐待専任職員が自分ひとり、係内の児童福祉司が自分ひとりという状況下で、適切な助言が得られない。
- 虐待初期対応班で初動を中心にするようになっていますが、職権保護等実施したケースでむつかしいケースは継続して関わるが多く、業務量も多くなる。
- 虐待初期対応として、新規ケースを全て対応。主査（保健師）1名＋CW1名の2名体制のため、通告が重複した際の動きがとりにくい。また、有給をとることが困難な状況のため、人員増をぜひお願いしたい。
- 虐待種別の中で心理的虐待が背景にある相談面接について、虐待との取り扱いもできず、親との関係を築きながら子どもの支援にあたるのは、精神的な負担が大きいです。又、対ケースよりも、機関との意見のくい違いにストレスを感じる人が多いです。
- 虐待者や被虐待児への対応そのものは大きなストレスではない。関係機関からの圧力や時にはマスコミからの視線がストレスである。
- 虐待者に対する対応でストレスを感じる。児相の指導になかなか受け入れない。受け入れても虐待者の行動が伴わないことが多い。
- 虐待者との関係調査には、時間を要するとともに業務が思うように進まず、関係者からも児童相談所としての判断や行動を強く求められ、ストレスとなることがあります。
- 虐待事件発生後のマスコミ、大学教授含め学識者の対応にストレスを感じる。児相に責任を迫りながら、児相の限界も常に指摘する。ならばなぜ、マスコミ・学識者が、世間・国などに児相の限界（人員数、法的権限など）を幅広くアピールし、声を上げて要求しないのか。真に児童福祉を理解している方であるならば、改善の提言という具体的な行動に出てくださることを信じている。
- 虐待死の未然防止は児相だけでどうにもならない。と世間に理解してもらいたい。虐待ケース1件1件には十分手が回らないのが現実です。
- 虐待加害者と被虐待児の言い分の違いを調整することに精神的負担を感じる人が多い。
- 虐待を認めない親への対応は、説得・指導などが困難であるため大変ストレスになる。態度が改善されないにもかかわらず家庭引きとりを希望するが、引きとりの時期を明示するよう要求されてもできないことをさらに攻撃の材料にされ、ストレスがたまる。そういうケースが複数あると、絶望的な気分になる。
- 虐待を「いかなる場合にもあってはいけないもの」とし、結果から遡って責任を迫りしようとするマスコミと、それに追従する行政の姿勢にストレスを感じます。
- 虐待リスク家庭との接触が困難な場合、その援助方針に苦慮する。
- 虐待ホットライン経由の通告受理のため、24時間、土日、休日も携帯をもたさせられるが、公務としての位置づけが一切なく、サービスとしてやらざるを得ない現状。
- 虐待への対応は行っていない。
- 虐待への危機対応の体制が整っておらず、また専門性を高められる研修システムもなく、常に不安を感じる。
- 虐待は犯罪として位置付けることが必要。そうしないと虐待死亡例は無くならない。死亡に至るケースは、児相の力では人数を多くしたところで解決にならない。警察の強制力が必要。電話が鳴ると心臓に悪い。虐待通告でないとホッとする。
- 虐待は他の相談よりも法的対応が多い分、記録をきちんと書くことが求められます。又、裁判に提出したりするので、丁寧さや正確さも求められ、日常の業務が終電になる位までであるのに、いつ記録を書けばいいかわかりません。たまる一方で苦しいです。
- 虐待の通告は多くなっています。特にストレスはありません（毎週AAミーティングを実施しています）。
- 虐待の親支援に力を入れたいが、時間的にも概念的にも難しい。入所児童、在宅児の心理的ケアの必要性を感じる。心理職が少ない。
- 虐待の初期介入は、警察がやるべきと思う。
- 虐待の業務量は総じて多く、深刻なケースが同時に発生する（重なる）場合が意外と多い。深夜や休日の呼び出しも少なくなく、そのあたりの出勤体制やある程度の勤務時間の明確化も必要と思われる。
- 虐待のケースについては、常に緊張感をもって対応し

ているので、心理的にきつい面がある。

- 虐待に充分対応できる施策がないなかで対応を求められることが多く、自身でも虐待対応＝児相との前提があるので、無力感を感じます。
- 虐待での施設入所ケースを100件程担当していますが、その保護者の多くが覚醒剤などの薬物依存、精神病・人格障害と思われる方で、対人関係の持ち方がアグレッシブな方が多く対応に疲弊します。
- 虐待ケースを抱える量が少なければ少ない程、ていねいに関われるし、ストレスが生じない。
- 虐待ケースのうち重篤な事例は、犯罪性・反社会性（人格障害・精神疾患・薬物依存など）が著しく、ソーシャルワークやカウンセリングによる関わり、援助になじまない。児相は職権による一時保護という手段があるが、それを行使する場合の一担当が矢面になる重圧ははかりしれない。担当者自身やその家族が虐待者から殺傷される事件が起きるまで児相ばかりがバッシングを受ける世論は変わらないのかと悲愴な気持ちになることがしばしばである。
- 虐待ケースなど、児童福祉司個人ではなく他の職種も含めて、所全体で組織的に対応することが必要であり、その通りにしているつもりであるが、何かあった時の責任は、心理司でもなく、他職種でもない。結局担当児福に求められるというストレスが強い。
- 虐待ケースとの面接の中で生ずる児福司や心理司の二次被害への理解が乏しい。H11～H15年ころまで、当初マスコミによるバッシング→理解→各方面からの行政への働きかけ→人員増。その後行政の中で「何故児相のみ増員になるのか」「大変なのは児相だけではない」県の中で理解されない。逆風の状況であり志気の低下を@している。・特に「命にかかわる」という点が「@@も生活保護も保健所も同じ」と言われるようになった。・「人から嫌われる仕事」「危険」という点もどこでも同じと言われるようになった。
- 虐待が多く、職員数が足りないため記録がおいつかない。休日でもいつ連絡が入るか心から休めない。
- 記録をまとめることへの負担を感じている。時間をとられるのが痛い。
- 関連機関の児相への責任の押し付け。
- 関係者からの引き上げの強い希望に対して、プレッシャーを感じ、傷つけられている。
- 関係機関の協力を得られない。面会予定をすっぱかされる。電話に出ない。
- 関係機関が同じ方向を向いていないときや非協力的であるときの調整が一番のストレス。
- 関係機関（市・学校・CWなど）の対応。保護者・通告者との対峙、理解をとりつけること。
- 管理職は2～3年、一般職員は4～5年で異動してしまうことから、所としての積み重ねているものが全くない。
- 管内を3人の児童福祉司が分担しているが、夜間、休日は警備員から係長である自分に電話があり初期対応をすることになっている。実際に出動することは年数回であるが、電話対応は月に数回ある。電話恐怖症になりそうである。
- 学校との連携。
- 確かに業務量が多い。しかし、虐待対応が児相に集中している事や、保護者への権限の弱さなど制度的な問題のせいで、余分な手順をふまなければならないこと等、質の問題の方が深刻だと思う。
- 各方面からのプレッシャーが大きい。
- 解決することはマレ。主観的印象は、「永遠に悩み続ける」。
- 介入事業の増加に伴い、複数職員での対応場面が増加。また介入的なかかわりのため、相談所のささいなミス（手順や連絡方法、児童処遇）も許されない緊張状態が増加している。
- 介入という新しい概念で物を考えなければならないことに、これまで培ってきた考えと異なり時にとまどいを感じ、命を守るということの重さを日々実感しております。
- 介入が難しい。親へ説明するのが難しい。引取り要求への対応がづらい（相手にシンクロしてしまう）。相手は自分本位で耳をかさない。こわいです（暴言を言われる）。自分の技術のなさが苦しい。
- 介入・支援と立場の違いを児相が担っている事のストレスが大きい。子どもが施設入所した場合、あまりにも施設体制が不備である事に保護者への支援も困難となっており、施設の充実を図る事が重要と思う。
- 家族再統合への援助が十分できない。
- 家族再統合の負担は大きい。業務量が多すぎる。通常業務以外の各種調査・アンケートが多すぎる。協力しても政策や対遇改善につながっていない。一見ムダな調査と思えてしまう。大学・研究機関は勝手である。現場の疲弊を理解していない。直接現場をめぐって実感してほしい。ムダな調査にならないよう福祉領域での調査は年1～2回厚労省が厳選企画とりまとめて実施すべきである。業務外対応がよりストレスを産む。児童福祉最低基準・児相配置基準を抜本的に見直してほしい。
- 何とか処理（相談対応）はしていますが、事務処理（書類作業）が追いつきません。職員の数が足りていません。
- 援助スキルが十分でない。自己流である。これでいいのかという思いを常にしている。
- 円形脱毛になっています。
- 円滑に処理できたケース、不安定なケースと様々な状況である。単独になった時や就寝後に今後の流れについてシュミレーションする事が多く、時々ケースが夢に出てくる。
- 益々増加してくる虐待通報に対応するにはあまりにも少人数すぎて十分できない。いつ対応するのかと心の休

まる日は一切ない。間違いなくバーンアウトするだろう。

- 一般行政事務として入所して、専門的な研修知識もなく行い、強いストレスを感じている。社会福祉主事として2年以上といっても、児童扶養手当の事務を2年間やったのみである。専門性が強い職場で働くのは正直きつい。
- 一日の虐待通告が多い日で4件あり、職員対応が困難になることがある。市町との連携対応にも、時間外対応には限界がある。警察との連携支援に望みを繋いでいるのが現状。
- 一定の地区の中での障害のある子どもへの支援役に努めているが、親等への。
- 一時保護所や施設に空きがないことが最大のストレス。いつでも保護や施設入所がスムーズにできる状態であれば、虐待ケースの介入は現在ある程度マニュアル化されており、大して苦にならない。
- 一時保護所が満員で機能不全に陥っている。このため、ケースワークに行きづまりを感じる。援助が出来ず、大変苦慮している。
- 一時保護所が常に定数を超える中で、必要なタイミングで保護できない事が多すぎる。一時保護を頻回に利用できれば施設入所をしなくても良いケースが多いと感じる。関係機関は安易に母子分離を求めすぎる。
- 一時保護所が遠くて、一時保護児童との面接のために移動時間がかかる。
- 一向に改善されず、長期化するケースが多く担当の負担は大きい。
- 威圧的な親や長々と話をする親、逆上する親などとの面接、電話の後はずっとたりし、非常に疲れを感じる。仕事を辞めたい、どうにでもなれと投げやりになる程、憂鬱になることもある。
- 以前は2年間、虐待対応班に所属していたが、日常的にストレスは高く、特に強制介入を必要とするケースが動いている時には、極度の緊張場面（身の危険、脅迫的言動）を何度も経験した。虐待対応専従は2年程度が限度か。一般にケース対応もさることながら、行政内部（本庁）・他機関からの圧力や介入が非常に多いと感じる。
- やむをえないとはいえ、業務量の多さに能力の限界を感じている現状です。
- やはり休日・年末年始にも連絡が入るかもしれないというストレスは大きい。上司が専門職でないと児童福祉司（SWが不安・ストレスを感じる）へのSVもできないので組織体制もしっかりしてほしい。
- やくざまがいの人の対応に特にストレスを感じる。
- もともとタイトなスケジュールの中、緊急対応で調整しなければならぬとき、又、ケース進行管理と相談方法の指導が矛盾しているとき。
- まずまず業務についてはうまくいっていると思うが、給与に全く反映されないことが報われない。超勤抑制ありきで、みんなサービス残業を強いられている。

- マスコミや世間・関係機関が児相によせるプレッシャー、期待が大きく、事件が起きる度に不安感が高まる。事件が起きても職員の増員には結びつかず、職員のせいにされてしまうことが、過度なストレスとなる。
- マスコミの報道には腹がたつ。
- ひとつひとつのケースにもう少し時間がかけられると効果的で、やりがいも感じることができるよう思う。うまく効果があがらないことはストレスになる。
- ハードアプローチを担当→つかれる。
- ネグレクトのケースが虐待として扱われず、虐待担当でないCWが担当になっている。虐待チームにネグレクトケースまで手がまわっていない。
- ネグレクトに関連するケースで有効な方策がなく、行き詰まっているケースが多く、周辺から児童相談所の対応を批判的に述べる関係者がいるため、対応にストレスを感じる。「児相は何をしているのか」など。
- なし。
- なかなか動かせないケースについては、どうしようもない思いになる。
- どの職員も多忙なため、必要時に対応を検討することができず、悩んでしまう。
- とにかく忙しさを感じており、機械的に働いている毎日です。
- とにかく多忙とケース進行にプレッシャーを毎日感じ深夜にケース進行で目覚めることがしばしば（2～3回/週）ある。
- とにかく業務量が多い。記録をまとめて書く時間がない。休日もケースのことを考えて休まるときがないのでストレスになる。参考資料もじっくり読めない。
- どう支援したらよいかわからない困難ケースが多く、ストレスが多い。
- そもそも任用資格に非該当な人間を福祉司として配属させること自体、大問題であると考えている。
- その場で判断すること多く、後で失敗したと思うことがある。いつ事件が起きてもおかしくない緊張感があり、死亡事故が起きた児相に同情してしまう。一日に何十ケースもの親とやりとりしている中で、完璧に業務をこなせることは難しい。どうすればできるのかいつも思う。
- すべてがストレス。
- すべて。
- ストレスを感じています。
- ストレスをしっかりと解消する術を持たないとバーンアウトしてしまうと真剣に思う。
- ストレスの大きい仕事だと思う。
- すごくストレスを感じている。親の対応もそうだが、子どもが行動化しており対応が難しい。
- すぐ保護を求める。機関対応が大変。
- スーパーバイズが機能していないので、担当者の判断（決断）によるところが多く、そのことでかなりのストレスを感じる。

- スーパーバイザーが1人しかいないため、その方が不在の場合、とても困る。又、スーパーバイザーも忙しいため、十分な時間がとれない。→一番のストレスは児相長が事件がおきないように、常にWrにプレッシャーをかけること。
- じっくり対応する余裕がない。次々に通報がきて、最低限のこししかできない。通報きたら対応と後手後手。関係機関からのプレッシャーも強い。
- これほどの緊張感を継続して業務にあたったことはない。
- これだけ虐待というものが一般化し、それが事件となった際、それまでの過程をとりあげマスコミがこれでもかともだに書き上げ、つるしあげてしまう現状がよくない状況を作っていると感じている。
- このアンケートもストレスになっている。あれやれ！これやれがとても多過ぎる。業務量が多過ぎて、十分な対応が出来ていない。最初の数を求められている問いには忙しくて答えられない→申し訳ありません。
- このアンケートがストレス！
- ケース数も多く、日常的な業務量が多過ぎる。残業は毎日つづき、平日は帰宅時間も遅く毎日つかれている状況。
- ケース数が多過ぎる為、とくに各ケースの親子関係の修復や改善過程への十分な対応できない。
- ケース数が多過ぎるので比較的軽微で、一時保護等をしなかった在宅ケースに充分対応しきれず、何か事故が起きるのではないかという不安感が常にある。
- ケース数が多い上に、処遇困難で緊張感が高いという。量も中身もハードゆえ、ストレスが高く、心身に不調をきたした。
- ケース処理のほかトップダウンで決定することが多い業務形態にストレスを感じる。
- ケース管理がしっかりされていない印象。
- ケースワークの方法やケースワーカーとしての面接の仕方についてまだ具体的イメージ、判断ができない上に、同時平行的にケースに対応しなければならず、混乱することが多い。精神的負担の大きさを感じる。
- ケースワークの活動量が多く、記録の整理が追いつかない。法整備、施設の充実がなく、悩んだり、ケースへの対応について躊躇してしまうことがある。
- ケースワークそのものは私はやりがいはあるし嫌ではないが、その他の雑務や、通報量による時間の不足にストレスを感じます。特に主旨や活用不明の調査のたぐいは多過ぎる。調査をアンケートでするのではなく、自分の足で調査すべきである。通達も多過ぎるし、要求ばかりして福祉司の本来の業務へのフィードバックがない。親や子供の事でのストレスよりも、機関や管理者側の理解のなさの方が数倍ストレスと感じます。仕事に集中させてほしい。
- ケースの反発、関係機関との意識のずれ、保護先・入

所先がない時のストレスは大きい。

- ケースの数が多くて、丁寧にできない。ケースの事が頭から離れず、休日でも対応せざるを得ない事もあり、休んだ気になれない。代休を消化することもままならない。
- ケースに細やかに対応できる力の無さ、事務をこなすきれない中で現実の問題は次々とおこり対応をしなければいけない、対応したいという気持ちになり、ケースワークの難しさを感じています。子どもの為、家族の福祉の為は何ができるのかわからなくなることがあります。
- ケースが多すぎて、まわらない。
- かなりストレスを感じている。
- かつて(H13~15)は虐待者との対応に苦慮した。現在、機関判断(判定会議等)を行ってから対応していること、複数対応できるようになったことなどの理由で、軸がぶれることなく対応できるようになっている。虐待対応に関しては、学校・保健所等理解が進み、動きやすくなりつつある。市町村担当は、当方のやる気をなくしてしまうような担当がいるところがあり、ストレスを感じる。
- うつの保護者の話を聞いたり、虐待する親や非行少年の保護者から恨まれたりすることに、強いストレスを感じます。また、関係機関特に市町村とのやりとりにストレスを感じます。
- いわゆる「普通感覚」が通じない事例が多い中、うまくいって当り前の親子関係を求めていくことは業務量・ストレスが大きい。…ということが理解されず、何かにつけて攻撃対象とされることがストレス。人手をお金を増やしてほしい。
- いつ通報が来るかわからず、又至急対応しなければならないのであせりが生じ、対応に苦慮している。
- いつ通告が入り対応することになるかわからないのでストレスを感じる。
- いつケース対応しなければならないかという不安と緊張感があり休日も休まらない。一所の人数が少ないため、1つ事が起こると全所対応となり心身に疲労することが多い。保護者からのおどし等に単独で対応する恐さがある。
- いつ、いかなる時に突発的に起こるかも知れない事案に対しても、適切な対応を求められることに大きなストレスを感じる。
- アンケート等、実習生受け入れ、講師など、ケースワーク以外の仕事が多く依頼されることも多忙となる要因と思う。
- SOSを出せる親だからと言い安心できない。常に「今現在、子どもが危険にさらされているかもしれない」との不安にかられる。密に関わる必要を感じながらも時間が足りない。関係機関からは動かないと言われる。
- F8-3で回答に示したとおり、インターク・初動調査・調査以降・在宅指導・施設入所・家族再統合、すべてのケースを対応している。本市の1/4の発生率のあ

る地区を担当し、ケースの展開を仕切ることが出来ない。常にストレスを感じる業務量と対人（対外的）ストレスがある。人が少なすぎる！私の地区は3人が担当して丁度良い。土日祝日もゆっくと休むことが出来ない。

- CA、DV専門であるため、常時（休日も）あらゆる面で神経を使う。
- 2年目になり、大分慣れたが1年目は体重が6kg減り、ストレスは強かった。
- 2日に一度、新規ケースが来ている状況にあるため、現行の所内体制では対応が厳しくやりきれないと日々感じています。毎日危機感を持ってケース対応せざるを得ない中で受けるストレスは非常に強く、仕事を辞めたいと思うこともあります。
- 28条申立が負担である。親対応が負担である。
- 24時間365日安心できる時間が得られない。ケースに追われ、必要な対応が十分にできていないと感じてしまう。
- 1日の仕事が、1日で終わることがなく次の日に続くことで日に日にストレスが溜まっている。
- 1人当たりのCWのケース数が多すぎ、きめ細かいケースワークが難しい状況。
- 1人あたりのケース数が多すぎ実際ケースがまわらない。SVをうける時間や所全体で処遇をゆっくと考えられず、性急に判断する必要あり。動けていない自分をふがいなく思ったり自己嫌悪に陥る。心理状態が悪ければケースワークはうまくいかない。
- ①親に対する指導の実効性を高める強制力が必要。②施設入所を拒否する被虐待児の処遇が困難になる場合が多い（強制しても脱走する）。③金と最低限の食事（パン、インスタント食品）を与えて家を留守にする親と、好き勝手な行動を親に注意されず、子供は学校にも行かずにゲームをしているようなケースは（保護の怠慢）は、親子とも現状を変えようとしないうえ、指導が通らない。
- ①教員からの任用である。任用時に事前の連絡もなく福祉司という専門職として4月1日より業務に当たった。本来教育として県教育委員会に採用されているにもかかわらず、福祉職となっている。子どもに対する事は教員でも福祉でもあるがやはり、そこには違いがありそこがストレスになる。②又、何年間福祉司でやるかもライフプラン設計の上でも、困っていることがありストレスである。③介入や一時保護や市町村等との連携など、専門的知識がない教員からの出向では限界があり、適応能力もない。県の福祉に対する考え方にもストレスがある。
- ④虐待親の暴言に対しストレスがある。
- 1つのケースにかかわる回数や時間が多くとられる。そのため、他ケースや業務に十分に対応できなかつたり残業が増える。
- 1ケースでもしんどい虐待ケースを持つと、予定も立たず、対応方針も逐時相談が必要であり、うまくいかかもわからず。親からの攻撃、他機関との調整も多く、ス

トレスが高い。自分の発言の重さを感じる。SVが頼れない時はなおつらい。

- 1. 虐待はつまるところ一時保護ですむが、問題は親対応、ここにストレスがたまる。2. 一時的に身の安全を確保しても虐待児本来の姿（他人と協調できない等）をいずれあらわし、福祉司を悩ませる。
- 虐待通告に対してソーシャルワークの視点を持たないで対応している福祉司がおり、やり方が統一できていない。2) 一時保護所が常に不足しており、行動観察したい子どもや分離が必要な子どもが利用できない。3) 施設・養育家庭等の受皿不足で家に帰せない子どもの行き先が不足している。4) 在宅サービスのメニュー不足で望ましいサポート体制が提供できない。
- 土、日の休日、夜間等、所から連絡がくること自体がストレスになり、休まらない。・調査事項等、求められる情報の質や量が増えており、その分、業務量増え、仕事全体がまわらなくなっている。
- 通告あった時、その被害者がすぐ確認できる状態なのかどうか。もし確認できない場合、どう対応したらいいか不安。・虐待者に虐待であると伝える、その認識を求める時のやりとりが一言一句慎重に適切に運べるか。その後、どうつながれていくかのところが難しい。
- 担当ケースが多すぎて、このようなアンケートを書いている時間すらない。・Q7-「28」はとても強く感じる。
- 精神的苦痛。・28条または訴訟対策のための詳細な記録作成。・警察等からのプレッシャー。
- 精神疾患を有する保護者への対応。・虐待を認めない保護者への対応。・厚生省、知事、他機関へ次々と児相の対応について苦情を持ち込む保護者への対応。・上司の児童相談業務への無理解、次々と資料作りを命ずるため現業業務に専念できない。又時間外業務が増加。・総合相談所であるため、児相のみが多忙であること。他3機関はほとんど残業なし。（婦相、身更、知更）
- 精神疾患をもった保護者や親族からの個人攻撃のような電話や面談でのストレスが大きいです。・24H対応のため常に連絡をとれる状態を維持するよう指示されているため、海外旅行又は入院でしか解放されません。・行政職で採用されている為、児童福祉司としての業務を受け入れられません。
- 初期対応。・家庭復帰プログラムの作成。
- 質・量ともに全く追いついていない。毎日が怖い。ゆううつ。・具体的にどうすればよいか分からないことばかり、他職員と一緒に面接や調査にも入ってもらえたらと思うが、人員不足でしようがないかとも思う。
- 自らの対応及び所の対応が法的に適性かどうか判断がつかない時に迅速に弁護士に相談できる体制にないことにストレスを感じる。・複数対応が難しい状況にあることがストレスにつながる面はあると思われる。
- 児童福祉司任用基準に従って配置されていないことに、

まず問題を感じる。児童福祉法改正により、改正された任用基準にも問題を感じる。・児相の配置数や、地域システムを抜本的に見直す必要があると思う。

- ・ 児童相談所の相談業務を担当しているが、学校等の現場からの情報提供がされることに対して、保護者への説明ができないとの事でありごみするケースがある。各現場での強い指導が望まれる。・業務量については、虐待は増えているが、現人員で対応できる。
- ・ 指導の効果があらわれにくいネグレクトケースなどを担当すると、沈没しそうになる。・まわりが期待する水準の効果を考えると、タメ息がでそうです。・行政のトップの人達はどれほどマジに考えているのか不安になる事が多くある。
- ・ 子供の安全を守る事しかできておらず、施設入所後の子供のケアや再統合のプランなどを十分検討できていない。・学校や市町村の中には、児相が大きな権限をもっていて、保護者や子供を指導できると考えているところもあり、問題を児相に任せてしまう傾向があること。
- ・ 業務量に対して人的配置が不十分である。・研修の機会が少なく能力的に限界である。
- ・ 業務量が多すぎる。・若い職員の負担が大きい。
- ・ 休日・夜間を問わず、突然電話がかかってきて対応しなければならないことがある。・「大丈夫か？」と心配しだすと不安になる。
- ・ 虐待通告等で緊急に対応しなければならないことが多い。・記録等の事務処理時間がもてない。
- ・ 虐待者（親）対応に疲労感が強い。人格に問題のある人が多い。所の体制が整っていない。

- ・ 虐待の初期対応や入所と内容やその他対応が幅広いものがあり、なかなか特化できない。例えば、入所児担当等の専従制であれば、もう少しスキルアップできるのと思う。・はっきりしたゴールがないのに、常に不全感を抱えなければいけないのが、とてもしんどい。
- ・ 虐待とは統計処理されないが、非行相談の背景に虐待が多い。家族面接や関係先調整など、1件でも業務量は質量ともに大である。
- ・ 兄からの性虐待がネグレクトにカウントされる。子どもの受ける虐待種別で統計処理されるべし。性虐待へのケア研修必要。
- ・ 介入や一時保護という親との対立と、親子再統合という親との関係づくりを両方、一担当に担わされること。・仕事の内容に比して、県職員組織での福祉司の評価が低いこと。
- ・ ケース記録等、事務処理を行う時間がない。・ネットを開くのに調整をするのが大変である。また、余裕がない。・達成感を感じにくく、仕事だけがたまっている感じになりやすい。・スケジュールが立てにくい。
- ・ いつ起こるかという緊張感。・命にかかわる仕事をしているという責任感。
- ・ アンケート項目以外で感じること①目標達成感のない無力感②虐待死した子供の責任は全て児相にあるかのような世間の論調③これだけ騒がれてもほとんど変化のない組織の体制など、ストレスを感じることは数知れない。
- ・ 「子ども警察」のような役割を求められることが多い。

表2-19-1 採用区分と情緒的消耗感（カイ自乗検定 有意差なし）

			JJ 情緒的消耗感			合計
			1 低	2 中	3 高	
採用2 採用方式 3区分	1 福祉専門職採用	度数	71	144	280	495
		採用2 採用方式3区分の%	14.3%	29.1%	56.6%	100.0%
	2 対人援助職	度数	27	52	79	158
		採用2 採用方式3区分の%	17.1%	32.9%	50.0%	100.0%
	3 一般行政職	度数	104	133	284	521
		採用2 採用方式3区分の%	20.0%	25.5%	54.5%	100.0%
合計		度数	202	329	643	1174
		採用2 採用方式3区分の%	17.2%	28.0%	54.8%	100.0%

表2-19-2 採用区分と脱人格化 (カイ自乗検定 $p < 0.05$)

			DD 脱人格化			合計
			1 低	2 中	3 高	
採用2 採用方式 3区分	1 福祉専門職採用	度数	226	154	115	495
		採用2 採用方式3区分の%	45.7%	31.1%	23.2%	100.0%
	2 対人援助職	度数	93	38	28	159
		採用2 採用方式3区分の%	58.5%	23.9%	17.6%	100.0%
	3 一般行政職	度数	263	124	133	520
		採用2 採用方式3区分の%	50.6%	23.8%	25.6%	100.0%
合計		度数	582	316	276	1174
		採用2 採用方式3区分の%	49.6%	26.9%	23.5%	100.0%

表2-19-3 採用区分と個人的達成感 (カイ自乗検定 $p < 0.01$)

			KK 個人的達成感			合計
			1 高	2 中	3 低	
採用2 採用方式 3区分	1 福祉専門職採用	度数	9	49	398	456
		採用2 採用方式3区分の%	2.0%	10.7%	87.3%	100.0%
	2 対人援助職	度数	6	11	125	142
		採用2 採用方式3区分の%	4.2%	7.7%	88.0%	100.0%
	3 一般行政職	度数	35	60	406	501
		採用2 採用方式3区分の%	7.0%	12.0%	81.0%	100.0%
合計		度数	50	120	929	1099
		採用2 採用方式3区分の%	4.5%	10.9%	84.5%	100.0%

表2-19-4 1か月の中で1回以上～毎日対応している担当ケース数と情緒的消耗感のクロス集計 (カイ自乗検定 $p < 0.05$)

			JJ 情緒的消耗感			合計
			1 低	2 中	3 高	
RE123 毎日、週一回、 月一回、 対応数合計値	10 0-10	度数	115	170	289	574
		RE123 毎日、週一回、月一回 対応数合計値の%	20.0%	29.6%	50.3%	100.0%
	20 11-20	度数	50	88	162	300
		RE123 毎日、週一回、月一回 対応数合計値の%	16.7%	29.3%	54.0%	100.0%
	30 21-30	度数	27	32	91	150
		RE123 毎日、週一回、月一回 対応数合計値の%	18.0%	21.3%	60.7%	100.0%
	40 31-40	度数	8	25	45	78
		RE123 毎日、週一回、月一回 対応数合計値の%	10.3%	32.1%	57.7%	100.0%
	50 41-50	度数	2	11	31	44
		RE123 毎日、週一回、月一回 対応数合計値の%	4.5%	25.0%	70.5%	100.0%
	60 51-60	度数	2	6	20	28
		RE123 毎日、週一回、月一回 対応数合計値の%	7.1%	21.4%	71.4%	100.0%
	70 61-70	度数	1	5	14	20
		RE123 毎日、週一回、月一回 対応数合計値の%	5.0%	25.0%	70.0%	100.0%
	80 71以上	度数	2	1	12	15
		RE123 毎日、週一回、月一回 対応数合計値の%	13.3%	6.7%	80.0%	100.0%
合計		度数	207	338	664	1209
		RE123 毎日、週一回、月一回 対応数合計値の%	17.1%	28.0%	54.9%	100.0%

児童相談所における子ども家庭福祉相談実施状況に関する調査

本調査は、「児童福祉司の職務とストレスに関する調査」の回答傾向をより詳細に分析するために必要なものです。とくに断りのない限り、12月1日現在の状況を回答の上、回収した児童福祉司用調査票とともに、12月28日(木)までに日本子ども家庭総合研究所までご返送ください。なお、各児童相談所単位での分析は行いませんので、集計結果から児童相談所が特定されることはございません。

- 児童相談所名 ()
 調査回答者職名・氏名 ()
 ※ 回答内容に間違いを合わせるべき事項が生じたときに参照するものであり、それ以外の目的では使用いたしません。
01. 管轄 (小数点以下は四捨五入)
 管轄面積 () km²
 管轄人口 () 万人
02. 職員体制
 「児童福祉司の命令を受けている者」(本調査対象児童福祉司) の人数 () 人
 うち基本的に担当ケースを持たない児童福祉司数 () 人
03. 相談件数
 児童相談取扱件数 (未処理、在宅指導、施設入所措置、里親委託すべてを含む) () 件
 うち虐待相談件数 () 件
04. 障害児施設給付費支給ケースの取扱
 1 基本的には、助言指導として締結にする
 2 基本的に、継続指導として締結にしない
 3 その他 (具体的に:)
05. 貴相談所で行われている相談体制 (「はい」「いいえ」のいずれかあてはまる方に○)。
 1 貴相談所単独での虐待専従組織 (班・担当) が設置されている はい
 2 都道府県・政令市全域をカバーする虐待専従組織 (班・担当) に
 ケース紹介や援助要請ができる はい
 3 貴相談所単独での家族再統合に向けた支援組織 (班・担当) が設置されている はい
 4 都道府県・政令市全域をカバーする家族再統合に向けた支援組織 (班・担当) に
 ケース紹介や援助要請ができる はい
 5 いつでも必要ときに精神科医の診察やコンサルテーションなどが
 受けられる体制になっている はい
 6 いつでも必要ときに小児科医の診察やコンサルテーションなどが
 受けられる体制になっている はい
 7 いつでも必要ときに弁護士とのコンサルテーションなどが
 受けられる体制になっている はい
 8 保健師ないし看護師を相談部門に配置している (児童福祉司としてではなく) はい
 9 教員を相談部門に配置している (児童福祉司としてではなく) はい
 10 その他相談援助を効果的に行うための組織的工夫を取り入れている ()
 (具体的に:)
06. 貴相談所において通常行われているスーパーバイザーの方法 (あてはまるものに○)。
 1 スーパーバイザーにスーパーバイザーが同行・同席しながらスーパーバイザーを行っている

- 2 スーパーバイザーが自ら担当しているケースにスーパーバイザーを同行・同席させる
 3 ケース対応時以外にスーパーバイザーとスーパーバイザーがケースに関する話し合いを持っている
 4 スーパーバイザーはいない
 5 その他 (具体的に:)

07. 新任児童福祉司のトレーニング (あてはまるものに○)

- 1 組織的なトレーニングの仕組みがある
 2 組織的なトレーニングの仕組みはない
- 07-1. 07で「1 組織的なトレーニングの仕組みがある」と回答された場合、
 そのトレーニングの内容 (あてはまるものに○)
 1 ある特定の児童相談所職員と一緒にケースを担当する (いわゆるOIT)
 2 ある特定の児童相談所職員から毎日スーパーバイジョンを受けながらケースを担当する
 3 ある特定の児童相談所職員から随時スーパーバイジョンを受けながらケースを担当する
 4 児童相談所内の状況に応じて、不特定の児童相談所職員からスーパーバイジョンを受ける
 5 児童相談所実務に関する講義を受講させる
 6 その他 (具体的に:)

S07-1-1. 07-1で「1」「2」「3」を回答された場合、
 「ある特定の児童相談所職員」に該当することが多い職種 (ひとつに○)

- 1 児童福祉司 2 児童心理司 3 その他 (具体的に:)

08. ある特定の児童相談所職員がその職務上行った行為に関して利用者から訴訟を起こされたときの費用負担 (あてはまるものに○)

- 1 訴えられた者が公務員として勤務している限りにおいて全額公費負担とする
 2 訴えられた者が公務員として勤務している限りにおいて一部公費負担とする
 3 訴えられた者が公務員としての勤務を辞めたあとでも、訴訟が続いている限りは全額公費負担とする
 4 訴えられた者が公務員としての勤務を辞めたあとでも、訴訟が続いている限りは一部公費負担とする
 5 有志のカンパで訴訟費用はまかなわれている
 6 とくに仕組みとしては何も用意されていない
 7 わからない
 8 その他 (具体的に:)

09. 携帯電話にかかるとかかる費用の取扱 (ひとつに○)

- 1 すべての児童福祉司に支給・無料貸出している、個人負担は発生していない
 2 一部の児童福祉司に支給・無料貸出しており (児童相談所で保有する携帯電話を、必要に応じて帯出す場合も含む)、台数もおおむね足りているので、個人負担は発生していない
 3 一部の児童福祉司に支給・無料貸出しているが (児童相談所で保有する携帯電話を、必要に応じて帯出する場合も含む)、台数が不足気味で、個人負担が発生している場合もある
 4 支給・無料貸出はしていないが、職務手当の中で一律の通信料を加算している
 5 児童福祉司が職務で使用する携帯電話の費用については関知していない
 6 その他 (具体的に:)

010. 公用車の取扱 (ひとつに○)

- 1 必要ときに使用できる公用車が確保されている
 2 必要ときに使用できる公用車が十分に確保されておらず、児童福祉司は自費による移動 (自家用車を含む) を迫られることがある
 3 その他 (具体的に:)

お忙しいところご回答いただき誠にありがとうございました。ころより感謝申し上げます。

01. 主担当ケース数の内訳について、下表1～3、それぞれにご回答ください。

表1 (12月1日現在)

	虐待	養護 虐待を除く	非行	障害	育成	左記以外
未処理						
在宅指導						
施設入所措置・ 里親委託						

※ 複数対応等、主担当ケース以外でのかわり方は計上ししないでください。

表2 (11月中実績)

	虐待	養護 虐待を除く	非行	障害	育成	左記以外
助言指導で 終了したケース						

※ 11月30日で終了しなかった助言指導ケースは、表1に計上してください。

表3 (12月1日現在)

	ケース数
毎日のように対応を要するケース (たとえば、他の用件をキャンセルしても優先せざるを得ない状況が生じる可能性が高いケースなど) 毎日ではないが、おおむね週1回以上、日常的な対応を要するケース (たとえば、状況によっては他の用件をキャンセルしても優先せざるを得ない状況が生じる可能性があるケースなど) 毎週ではないが、おおむね月に1回以上の割合で対応しているケース (たとえば、イレギュラーなことが頻回には起こらず、予定を組んで対応することが可能である場合が多いケースなど) 毎月ではないが、3～6ヵ月に1回ないし数回の割合で対応しているケース (たとえば、対応頻度は高くはないが、児童相談所が主たる援助機関として状況把握を要するケースなど) 1年に1回程度あるいはそれ以下の割合で対応しているケース (たとえば、状況の変化、ケース側からの接触、連携をとっている関係機関からの連絡などがあるままに対応を要さないケースなど)	
合計	

※ 「対応」には、訪問、面接、調整、電話、記録、記録・資料の準備、会議・カンファレンス・打ち合わせ等を含みます。

児童福祉司の職務とストレスに関する調査

このたびは、「児童福祉司の職務とストレスに関する調査」にご協力いただき誠にありがとうございます。

これまで当研究所では、国際比較調査も含めて子ども家庭福祉相談実施状況を明らかにし、広く政策提言を行ってまいりました。それら提言は、実際に児童福祉司配置基準の改善などにも結実してきました。しかしながら、依然として児童福祉司不足は深刻であると思われまます。

こうした状況に対して、当研究所では、児童福祉司の職務過剰といわれる今現在の状況を明らかにし、一人当たりの児童福祉司が担当する適正なケース数にかかる提言を行うため、全国の児童福祉司に対して質問紙調査を実施することといたしました。具体的には、児童福祉司のみなさんが日頃感じていらっしゃることで、ケース担当状況をおうかがいすること、適正な業務遂行のために必要と思われる政策（とくに児童福祉司担当ケース数）についての提言を行うことを目的としています。

つきましては、公務ご多忙のところ誠に恐れ入りますが、本調査の主旨をご理解いただき、下記の「ご記入に当たっての注意」をよとお読みいただいた上で、ご回答いただければ幸いです。多大な職務を担われている中でさらなるご負担をおかけすることは心苦しい限りなのですが、根拠ある政策提言を行っていただくために、一人でも多くの方からご協力を賜りたくお願い申し上げます。

なお、調査結果は、随時、政策協議の場へ提供していくほか、『日本子ども家庭総合研究所紀要』（翌年度夏頃に厚生労働省、全国児童相談所等へ送付）、当研究所ホームページや各種学術会議等において公表してまいります。集計・分析は数値による統計処理を行いますので、回答者個人はもとより、児童相談所/自治体名が特定されることはございません。

<ご記入にあたっての注意>

1. とくに断りのない限り、**12月1日(金)現在**の状況に基づいてご回答ください。調査回答基準日が異なる設問も含まれておりますので、ご注意ください。
2. 回答はそれぞれの指示にしたがい、適当な数字をご記入いただくか、該当する選択肢の番号に○をお付けください。
3. 自由記述の部分は、お手数ですが、できるだけ具体的にお願いします。
4. **12月28日(木)まで**に、児童相談所ごとにまとめてご返送いただくようお願いいたします。回答は、**同封の封筒に個別に封筒の上(無記名)**、貴機関で定めた回収日までに、貴機関の本調査回収担当者までご提出ください。
5. 本調査に対するお問い合わせ、ご質問は下記までお願いいたします。
日本子ども家庭総合研究所 渋谷(9/7) / 有村(9/17)
TEL 03-3473-8341・8347 / FAX 03-3473-8408 / E-Mail shibuya@aiku.or.jp

06 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○印をつけて下さい。

	一年に一回かそれ以下 一回も無い	一か月に一回かそれ以下 一回も無い	一週間に一回	毎日
1 仕事で精神的に疲れ果てた感じがする	1	2	3	4 5 6
2 一日の仕事が終わると疲れ果てた気持ちになる	1	2	3	4 5 6
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	1	2	3	4 5 6
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	1	2	3	4 5 6
5 あたかも援助対象者を人でないような扱い方をしている自分に気づく	1	2	3	4 5 6
6 終日人と一緒に働くことは非常に気をつかう	1	2	3	4 5 6
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	1	2	3	4 5 6
8 仕事に燃えつきってしまった気持ちである	1	2	3	4 5 6
9 仕事をとおし人の役に立っている	1	2	3	4 5 6
10 この仕事についてから人に対し冷淡になってきている	1	2	3	4 5 6
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	1	2	3	4 5 6
12 元気はつらつとして働いている	1	2	3	4 5 6
13 仕事に欲求不満を感じている	1	2	3	4 5 6
14 働さすぎだと思ふ	1	2	3	4 5 6
15 援助対象者に何が起ころうと全く気にしない	1	2	3	4 5 6
16 人と一緒に働くことは非常にストレスである	1	2	3	4 5 6
17 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	1	2	3	4 5 6
18 援助対象者に働きかけたあと気分が高揚する	1	2	3	4 5 6
19 多くの価値ある仕事をやりとげている	1	2	3	4 5 6
20 自分の限界にきた感じがする	1	2	3	4 5 6
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る	1	2	3	4 5 6
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	1	2	3	4 5 6

02. 11月中に所定の勤務時間を越えて働いた実際の時間数をお教えください。
(代休をとった分については除外してください)

() 時間

03. 年末年始、休日など勤務日以外で、携帯等に連絡が入り、対応を求められる可能性のある日がありますか。(ひとつに○; 実際に対応したことがあるかはここでは問いません)

1 ある (→03-1へ) 2 ない

03-1. 前設問で「1」にご回答された方で、なおかつ、平成17年度も、1年間、児童福祉所として活動されていた方のみにおうかがいします。平成17年度中に実際に勤務日以外で対応した回数をお教えください

() 回

04. 平成17年度も、1年間、児童福祉所として活動されていた方のみにおうかがいします。
平成17年度中の有給休暇消化率をお教えください。

() 割

05. スーパーバイザーとの関係についてお教えください。(ひとつに○)

- 1 いつでも必要なときにスーパーバイザーからの的確な助言をしてももらえたいと感じることが多い
- 2 スーパーバイザーを受け取る時間は十分確保されていないが、スーパーバイザーからの的確な助言をしてももらえたいと感じることが多い
- 3 スーパーバイザーはしてもらえぬが、スーパーバイザーからの的確な助言をしてももらえたいと感じることが多い
- 4 スーパーバイザーと話し合う時間がとれず、スーパーバイザーを当てにできない
- 5 非該当 (自分がスーパーバイザーのためスーパーバイザーを受け取る機会がない)
- 6 非該当 (所内にスーパーバイザーがいらない)
- 7 その他 (具体的に:)

08. 担当ケースのうちご自身の感覚として以下に該当するケース数は、担当ケース数全体を10とすると、おおむねどの程度ですか。

08-1. あらかじめ立てたスケジュール通りに対応できているケース数

() / 10 ※ 0～10の数字(小数点なし)を記入

08-2. 現状として必要最低限な対応はできていると思えるケース数

() / 10 ※ 0～10の数字(小数点なし)を記入

08-3. 十分に対応できていると思えるケース数

() / 10 ※ 0～10の数字(小数点なし)を記入

09. 一人の地区担当児童福祉司が常時担当するケース数(未処理、在宅指導、施設入所措置・里親委託すべてを含む)はおおむねどのくらいが適切であると思われるか。選択肢からあらはまる番号を選び、回答欄へご記入ください。

09-1. すべての相談種別を含む、適当な担当ケース総数 ()

09-2. 虐待ケースのみを担当したと仮定したときの、適当な担当ケース数 ()

09-3. 通常1カ月の中で面接・訪問・調査・調整など具体的な活動を伴って担当できるケース数(助言指導ケース等、月末のケース処理件数には計上されないようなものも含め、1カ月のうちで何らかのかわりを持てるケース数)

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	45～50ケース未満	11	50～55ケース未満	12	55～60ケース未満
13	60～80ケース未満	14	80～100ケース未満	15	100～120ケース未満	16	120～140ケース未満
17	150ケース以上	18	わからない				

基本属性

F1. 採用方式(ひとつに○:採用後に変更となった場合には最新のものに最新のものに回答)

- 1 福祉専門職採用
- 2 心理職採用
- 3 保育士採用
- 4 保健師採用
- 5 看護師採用
- 6 教員採用
- 7 一般行政職採用
- 8 その他(具体的に:)

F2. 取得資格等(あてはまるものに○)

- 1 社会福祉士
- 2 社会福祉主事任用資格
- 3 精神保健福祉士
- 4 保育士
- 5 保健師
- 6 看護師
- 7 教員免許
- 8 医師・歯科医師

F3. 大学での専攻(ひとつに○)

- 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 非該当(大学には行ってない)
- 8 その他(具体的に:)

F4. 職歴

教員経験年数(社会福祉領域で教職として配置された場合も含む) ()年()か月
 保健師経験年数(社会福祉領域で保健師として配置された場合も含む) ()年()か月

社会福祉領域での勤務経験年数(事務は除く) ()年()か月
 うち児童相談所通算勤務経験年数 ()年()か月
 うち児童福祉領域(児相を除く)での通算勤務経験年数 ()年()か月
 うち福祉事務所での通算勤務経験年数 ()年()か月

F5. 年齢 ()歳

F6. 性別 1 男性 2 女性

F7. 任用方式(ひとつに○)

- 1 厚生労働大臣の指定する児童福祉司若しく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、又は厚生労働大臣の指定する講習会を修了した者
- 2 学校教育法に基づく大学又は旧大学令に基づく大学において、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であって、厚生労働省令で定められた施設において一年以上児童その他の者の福祉に関する相談に応じ、助言、指導その他の援助を行う業務に従事したものの医師
- 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 前各号に掲げる者と同等以上の能力を有する者であって、厚生労働省令で定めらるもの
- 7 該当なし

F7-1. 前設問で「6」にご回答された方におうかがいします。厚生労働省令の規定により児童福祉司に任用されたか、次頁の選択肢(F7-1. 選択肢)からあてはまるものを選び、記号でお教えください。

()

F7-1. 選択肢

- 1 学校教育法による大学において、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において優秀な成績で単位を修得したことにより、同法第六十七條第二項の規定により大学院への入学を認められた者であって、指定施設において一年以上児童その他の福祉に関する相談に応じ、助言、指導その他の援助を行う業務（以下この条において「相談援助業務」という。）に従事した者
- 2 学校教育法による大学院において、心理学、教育学若しくは社会学を専攻する研究科又はこれらに相当する課程を修め、卒業した者であって、指定施設において一年以上相談援助業務に従事した者
- 3 外国の大学において、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、卒業した者であって、指定施設において一年以上相談援助業務に従事した者
- 4 社会福祉士となる資格を有する者（法第十三條第二項第三号の二に規定する者を除く。）
- 5 精神保健福祉士となる資格を有する者
- 6 保健師であって、指定施設において一年以上相談援助業務に従事したものであり、かつ、厚生労働大臣が定める講習会（以下この条において「指定講習会」という。）の課程を修了したものである者
- 7 助産師であって、指定施設において一年以上相談援助業務に従事したものであり、かつ、指定講習会の課程を修了した者
- 8 看護師であって、指定施設において一年以上相談援助業務に従事したものであり、かつ、指定講習会の課程を修了した者
- 9 保育士であって、指定施設において一年以上相談援助業務に従事したものであり、かつ、指定講習会の課程を修了した者
- 10 定講習会の課程を修了したものであり、かつ、指定施設において一年以上（同法に規定する普通免許状を有する者であって、指定施設において一年以上（同法に規定する二種免許状を有する者）にあっては一年以上）相談援助業務に従事したものであり、かつ、指定講習会の課程を修了したものである者
- 11 社会福祉士たる資格を得た後の次に掲げる期間の合計が二年以上である者
 - イ 社会福祉士として児童福祉事業に従事した期間
 - ロ 児童相談所の所員として勤務した期間
- 12 社会福祉士たる資格を得た後三年以上児童福祉事業に従事した者（前号に規定する者を除く。）
- 13 児童福祉施設最低基準（昭和二十三年厚生省令第六十三号）第二十一條第三項に規定する児童指導員であって、指定施設において一年以上相談援助業務に従事したものであり、かつ、指定講習会の課程を修了したものである者

F8. あなたの活動形態

F8-1 地区の担当（ひとつに○）

- 1 地区担当である
- 2 地区担当でない

F8-2 相談種別の担当（最もあてはまるものひとつに○）

- 1 特定の相談種別を専門的にあるいは主として担当していない
- 2 虐待相談を専門的にあるいは主として担当している
- 3 非行相談を専門的にあるいは主として担当している
- 4 虐待相談と非行相談の両方を専門的にあるいは主として担当している
- 5 障害相談を専門的にあるいは主として担当している
- 6 管理職であるためケースを持っていない
- 7 その他（具体的に：_____）

F8-3 特定の援助段階の担当（ひとつに○）

- 1 特定の段階を専門的にあるいは主として担当することはない
- 2 インテークを専門的にあるいは主として担当している
- 3 調査以降の段階（インテーク以外）を専門的にあるいは主として担当している
- 4 援助方針会議で在宅指導となったケースを専門的にあるいは主として担当している
- 5 援助方針会議で施設入所となったケースを専門的にあるいは主として担当している
- 6 援助方針会議で家族再統合の対象となったケースを専門的にあるいは主として担当している
- 7 その他（具体的に：_____）

F8-4 特定業務への専従（あてはまるものに○）

- 1 市町村の後方支援を専門的にあるいは主として担当している
- 2 担当ケースを持たないワーカーとして、臨機応変な対応を求められている
- 3 里親対応を専門的にあるいは主として担当している
- 4 スーパーバイザーとしての業務を担当している
- 5 相談所全体にかかわる管理運営業務を担当している
- 6 その他（具体的に：_____）

F8-4-1. 前設問で「4」とご回答された方におうかがいします。スーパーバイザーに最初に着任されたときの職歴についてお教えください。

社会福祉領域での勤務経験年数（事務は除く） () 年 () 月
 うち児童相談所での通算勤務経験年数 () 年 () 月
 うち児童福祉領域（里親を除く）での通算勤務経験年数 () 年 () 月
 うち福祉事務所での通算勤務経験年数 () 年 () 月

F8-4-2. あなたの教育・訓練・指導（スーパービジョン）を受ける児童福祉司（スーパーバイザー）をお教えください。

() 人

F8-4-3. スーパーバイザーとして日頃感じていることをお教えください。（あてはまるものに○）

- 1 自分が忙しくて十分なスーパービジョンができない
- 2 児童福祉司が忙しくて十分なスーパービジョンへのスーパービジョンができない
- 3 ケースを抱え込んでしまいう児童福祉司へのスーパービジョンが難しい
- 4 精神的なバランスを崩しかけている児童福祉司へのスーパービジョンが多い
- 5 困難ケースが多いため限界を感じる人が多い
- 6 とくにない
- 7 その他（具体的に：_____）

F9. 雇用形態

- 1 常勤（児童福祉司専任）
- 2 常勤（児童福祉司以外の業務を兼任）
- 3 非常勤

虐待への対応における業務量やストレスについて感じていることをお知らせ下さい。