

－ 原 著 －

「家族維持」を目的とした子ども虐待ケース在宅支援 初期対応における意思決定要因抽出のための エキスパートインタビュー調査

畠 山 由佳子

Expert Interview Research for Decision Making Process at Early Stage of
Family Preservation Services for Child Abuse and Neglect Cases

Yukako HATAKEYAMA

要 旨

本調査ではエキスパートインタビュー調査を調査手法として用い、児童虐待在宅支援における初期対応について、経験豊富なエキスパートがどのような意思決定構造を用いて、意思決定を行なっているかを探ることを目的としている。結果として抽出した If-Then ルールをナラティブ化したものを示した。また、考察として、1) 安全確認にとどまらない長期的・包括的な視野を持った意思決定、2) 家族を支援の中心に置く視点、3) 関係機関をうまく巻き込みながら、家族への支援を紡ぎだす主体となる、が初期対応において、家庭相談員として意思決定構造のコアにあることが確認された。

キーワード：児童虐待，家族維持，在宅支援，エキスパートインタビュー，
意思決定構造

1. はじめに

平成24年度「社会的養護施設に関する実態調査」（厚生労働省）によると要保護児童数の増加に伴い、ここ十数年の間に全国の児童養護施設の入所児童数は約1割増、乳児院は約2割増となっている。またこれらの施設入所児の約半分が被虐待経験を持つ。1997年の第434号厚生省児童家庭局通知以来、児童相談所（以下児相）は、社会からの要請もあり、「職権を用いた介入型」の対応を迫られることとなった。2004年には児童相談体制の主体が市町村に全面的に移り、児童虐待在宅ケースに対する援助の主体は市町村および要保護児童対策地域協議会にシフトされた。しかしながら、現在、市町村で児童虐待ケースに対して行われている在宅支援は、子どもに対するリスクを「見守る」ことに終始してしまっている場合が多く、家庭内に安全を

守る環境を作り上げつつ、家族に対して包括的な援助を展開していくような「家族維持」を目的とした援助の流れはできていない。入所施設がパンク状態にある中で、措置以外の児童虐待に対する効果的な支援方法の開発は急務である。

筆者が家族を包括的に支援する方法論として研究を続けている「家族維持」(Family Preservation)は、元来、1980年のアメリカ合衆国連邦法「養子縁組支援と児童福祉法」のなかで示された児童福祉施策3原則の中の1つであり、親子分離をなるべく避け、家族を維持することを目的とした実践プログラムである。筆者は過去10年間、米国でのFamily Preservationの実践を踏まえ、平成19・20年度日本学術振興会科学研究費補助金助成研究(若手スタートアップ)「児童虐待在宅ケースに対する日本版家族維持実践モデルの開発的研究」をはじめとし、日本での児童虐待在宅ケースに対する「家族維持」を目的としたソーシャルワーク実践の開発的研究に取り組んできた。そして全国の児相および市区町村を対象として質問紙調査を行い、日本での児童虐待ケースに対する在宅支援の現状を把握した。結果、児相が在宅ケースに対して行っている援助は、子どもに対するリスクに関わるものを中心¹⁾であり、本研究が目指している「家族維持」という視点においては、市町村が包括的な援助の主体として適当であるという結論を得た。しかしながら、市町村に対する質問紙調査では、援助者の技能不足が家族維持を目的とした援助の実施度を下げていることが明らかになった。また、市町村の援助者に対するインタビュー調査では全体のプロセスが確立していないために、援助者個人が創意工夫を凝らし、自分の能力や技術を駆使しながら援助を展開していることが明らかとなった。また家族が自らの子どもに対するリスクを自覚しないまま関係機関の支援で取り囲むことでなんとか在宅を維持しようとしている現状が見えてきた。本論文では、「家族維持」に対する研究の次段階として、実際、在宅支援の経験が豊富である支援者がどのように家族維持のための支援を行い、その意思決定を図っているのかを明らかにすることを目的としている。

本研究は、平成22-24年度科学研究費補助金(若手研究B)(主任研究者 島山由佳子:課題番号22730466)の助成をうけて行なわれたものである。

2. エキスパート調査とは

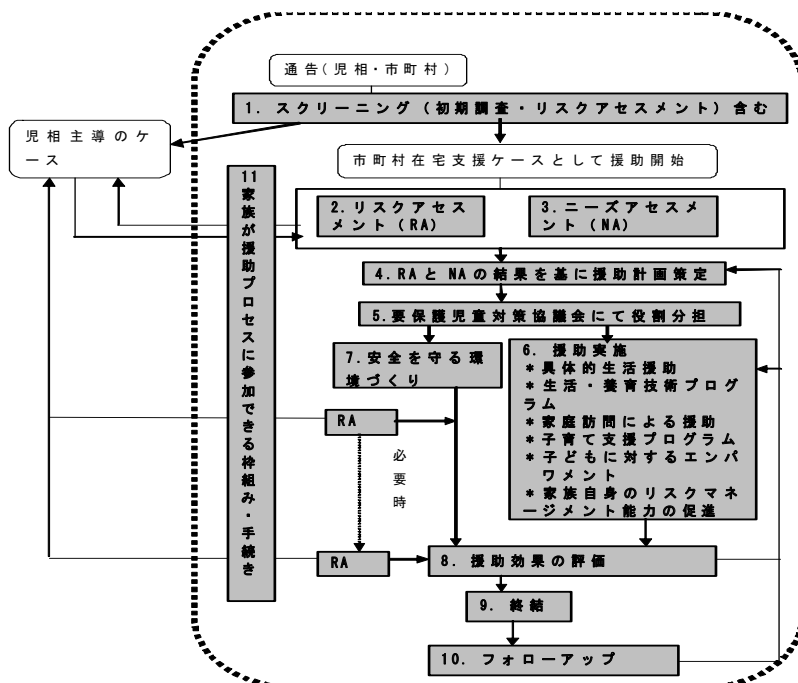
芝野²⁾は人間の意思決定には合理的意思決定と経験的意思決定があるとし、ワーカーの自由裁量権は適切かつ合理的に働く場合と働かない場合がある。どのような意思決定が最善の決定を導き出すかの研究にはワーカーの個人的裁量権をよく理解する必要があるとしている。

子ども虐待ケースの支援においては、意思決定が重要となるが、熟練した専門家(エキスパート)が行う特徴的な意思決定ルールを明らかにすることが重要であると考えられる。エキスパートは意思決定をする際、長年の経験から生まれたルールに従って意思決定していると考えられている³⁾。このようなエキスパートの意思決定ルールに関する研究は児童福祉領域では、BerlinとMarsh⁴⁾により行われている。エキスパートの認知構造は、新しい事実により柔軟に変わっ

ていくが、コアはしっかりしたものであり、一定のルール（スキーマ）が存在している。そして、エキスパートは援助過程の中で、このルールに基づき意思決定を下すようになっている。ゆえに、本研究においても意思決定場面ごとのエキスパートが持つ認知構造を明らかにすることは、児童虐待対応専門職のためのトレーニングやマニュアルの開発のために、大変役立つものであると考え、エキスパート調査をその調査法として採用した。

3. 調査の目的

筆者の行なった「児童虐待在宅ケースに対する日本版家族維持実践モデル開発的研究」⁵⁾での最終成果である在宅支援実践モデルの意思決定場面である11フェーズに対して、それぞれのフェーズをモジュール（組み換え可能な一単位）としてとらえ、市町村の家族支援の担当者としての意思決定構造を知るために、市町村での家族支援に対して長年の経験を持つエキスパートに対してインタビューを行い、その意思決定ルールを抽出することを目的としている。調査全体においては、11のフェーズでの意思決定ルールを抽出したが、本論文では、その初期対応場面にあたる①インテーク、②リスクアセスメント、③ニーズアセスメントの3フェーズについての結果を論文として発表する。



実践モデルを基に市町村における家族維持を目的とした在宅支援ケースマネジメント実践フローチャート（仮説）【H19・20年度科学研究費助成研究〈若手スタートアップ〉による仮説】

図1. 「家族維持」を目的とした在宅支援ケースマネジメント実践モデルにおける11のフェーズ

4. 調査の手続き

エキスパートインタビューの調査については、芝野⁶⁾による「児童福祉専門職の児童虐待対応に関する専門性向上のためのマルチメディア教育訓練教材および電子書式の開発的研究」での児童相談所の専門家に対するエキスパート面接調査の手続きとその分析方法を参考とした。データ収集に関しては、Stagner & Johnson⁷⁾のエキスパートシステム開発に用いるインタビュー手続きを参考として半構造的インタビューを行った。

1) 質問項目

11のモジュールパートは以下のとおりである。それぞれのモジュールパートについて、意思決定要素を抽出するための質問の内容をある程度準備した半構造化インタビューを方法として用いた。対象1人当たりに対して、3から4モジュール内容について、今まで経験した事例を元に、質問に回答してもらった。

1. インテーク・スクリーニング
2. リスクアセスメント (RA)
3. ニーズアセスメント (NA)
4. RA と NA の結果を基に援助計画策定
5. 要保護児童対策協議会にて役割分担
6. 援助実施 (どのようなサービス)
7. 安全を守る環境づくり
8. 援助効果の評価
9. 終結
10. フォローアップ
11. 家族が援助プロセスに参加できる枠組み

先述したように、本論文では1. インテーク・スクリーニング, 2. リスクアセスメント, 3. ニーズアセスメントの3フェーズについての結果を発表する。

2) インタビュー対象の選定

エキスパートの選定については、家族を対象とした相談援助職の経験が10年以上ある市町村の子ども家庭相談業務につく方の中から、芝野⁸⁾(2003)のエキスパートとしての条件である①自身の意思決定について言語化することに長けている, ②日ごろの実践経験における意思決定にしっかりとしたコアのある価値が垣間見ることができ、の2つの条件を用い、筆者自らがリクルートまたはスノーボール・サンプリングにてリクルートした。最終的に8名を調査の対象とした。

3) インタビュー対象の属性

インタビュー対象の属性については、職種は相談員が5名、現管理職（相談員を経て）が3名、常勤は4名、非常勤は4名、全員が専任であった。また、相談業務の経験歴については最短で10年、最長で33年であり、平均経験年数は17.35年であった。バックグラウンドは保育士、教員、臨床心理士、社会福祉士と様々であった。

表1. インタビューカテゴリと質問項目

意思決定場面	意思決定内容（*は主たるもの）	質問の仕方
1. スクリーニング	誰が現場確認に行くか？（児相・市町村）	通告が入った時点で、現場確認に児相がいくのか、市町村が行くかはどう判断するか？
	通告者から聴取する情報の内容・聴取方法	通告者からどのような情報をどのような方法で聴取するか？聴取する情報の内容・方法は何をもとに決定するか？
	ケースの緊急性の確認（緊急一時保護）	緊急一時保護が必要なケースか否かほどのように判断するか？
	安全確認をするかしないか？	安全確認はするか？安全確認の方法、するかしないかは何をもとに判断するか？するケースはどんなケースか？しないケースはどんなケースか？
	どんなふうにごのあとと援助につなげられるか？	通告、安全確認後、次に援助につなげる際にだれにつなぐか、どのようにつなぐのを見立てはどのように判断するか
	どういったアプローチでいくか？（警告的にいくか？やんわりと行くか？）	安全確認の際のアプローチをどのようにするのか（警告的・ソフトに？）の判断は何をもとに決めるか？どんなふうにあプローチを変えるのか？
	児相ケースか、市町村ケースかの判断	児相ケースか市町村ケースかの判断は何をもとにしているか？
2. リスクアセスメント	どの時点でケースのリスクを判断するか？	リスクを判断するときとはどんな時か？何をもとに判断するか？
	何を使ってリスクを判断するか？	リスクを判断するときには何をもとにしているか？
	児相との合議すりあわせはどうするか？	児相との合議はどのように行うか？ケースによって違うか？合議の仕方は何をもとに決めているか？
	どの時点で児相に入ってもらうか？	児相に入ってもらうタイミングはどのように判断するか？
	複数機関でどのようにRAをつけるか？	RAの付け方、特に複数機関でRAを付ける付け方は何によって違うのか？
	一時保護するか否か？	一時保護を行うか、否かは何をもとに判断するか？
	RAの結果をどのように援助につなげるか？	RAの結果を援助にどのようにつなげるかの判断のポイントは何か？
3. ニーズアセスメント	家族のニーズを誰がどのように聞き出すか？	家族のニーズを聞き出す人をどのように決めるか？どのように聞き出すかは何によって判断するか？
	どの時点で家族のニーズの把握を始めるか？	どの時点で家族のニーズの把握を始めるか？何をもとに把握しようかと判断するか？
	家族のニーズとリスクとのすり合わせはどうするか？	家族のニーズとリスクとのすり合わせはどのように判断してどのように行うか？
	家族が必要としているものは誰がどのように決めるか？	家族が必要としているかはどう判断するか？誰が判断するか？
4. RAとNAの結果をもとに援助計画策定	援助計画は誰がどの時点で決めるのか？	援助計画は何をもとにどの時点で決めるのか？
	子ども・保護者への援助の方法の決定	援助方法の決定はどのように行われるのか？もとにする情報は何か？
	援助目標の決定方法	援助目標はどのように決定するか？何をもとに、誰が決定するか？
	介入的に入るか？入らないケースか？	介入的に入るか、入らないかを決めるポイントは何か？
	虐待に対する警告はだれがするのか？	虐待に対する警告をだれが行うかは何をもとに判断するか？
	RAやNAの結果をどのように援助計画につなげるのか？	RAやNAの結果をどのように援助計画につなげるのか？何をもとに判断してつなげていくのか？
	5. 要保護児童対策協議会にて役割分担	誰が中心となりどのように役割分担を決めるか？
役割分担はどこまで詳細に決められるか？	役割分担をどれくらいまで詳細に決められるか？	
どのような役割があるか？	どのような役割を作るかは何によって判断して決めるか？	
カンファレンスをするかしないか？	カンファレンスをするかしないかは何によって判断するか？	
役割遂行の確認方法	役割遂行はどのように確認するか？	

6. 援助実施		
6-1 具体的生活援助	生活保護に援助を繋ぐか否か、援助方法	それぞれの具体的なサービスにつなげるか・提供するか否かの判断はどのようにするか？どのように提供されるか？
	養育支援家庭訪問事業を提供するか否か、援助方法	それぞれの具体的なサービスにつなげるか・提供するか否かの判断はどのようにするか？どのように提供されるか？
	ヘルパー制度に援助を繋ぐか否か、援助方法	それぞれの具体的なサービスにつなげるか・提供するか否かの判断はどのようにするか？どのように提供されるか？
	就労支援を提供するか否か、援助方法	それぞれの具体的なサービスにつなげるか・提供するか否かの判断はどのようにするか？どのように提供されるか？
	衣服に関する援助を提供するか否か、援助方法	それぞれの具体的なサービスにつなげるか・提供するか否かの判断はどのようにするか？どのように提供されるか？
	食に関する援助を提供するか否か、援助方法	それぞれの具体的なサービスにつなげるか・提供するか否かの判断はどのようにするか？どのように提供されるか？
	住居に関する援助を提供するか否か、援助方法	それぞれの具体的なサービスにつなげるか・提供するか否かの判断はどのようにするか？どのように提供されるか？
	金銭管理に関する援助を提供するか否か、援助方法	それぞれの具体的なサービスにつなげるか・提供するか否かの判断はどのようにするか？どのように提供されるか？
	清潔に関する援助を提供するか否か、援助方法	それぞれの具体的なサービスにつなげるか・提供するか否かの判断はどのようにするか？どのように提供されるか？
	その他どのような生活援助が提供されるか？どのように援助方法が決定されているか？	それぞれの具体的なサービスにつなげるか・提供するか否かの判断はどのようにするか？どのように提供されるか？
6-2 生活・養育技術プログラム	保護者に対するスキルトレーニングを提供するか否か、援助方法	保護者に対するスキルトレーニングを提供するか否かの判断はどのようにするか？どのように提供されるか？（どのようなケースに提供されるか？）
	子どもに対するスキルトレーニングを提供するか否か、援助方法	子どもに対するスキルトレーニングを提供するかどうかの判断はどのようにするか？どのように提供されるか？（どのようなケースに提供されるか？）
6-3 家庭訪問による援助	誰が家庭訪問をするか？	家庭訪問をするかしないか、誰が家庭訪問をするかはどのように決めるか？
	家庭訪問にてどのような援助を具体的にを行うか？	家庭訪問にてどのような援助を具体的にを行うか？何を援助するかはどのように決めるか？
6-4 子育て支援プログラム	子育て支援の提供方法、どのように、何を提供するか？	子育て支援はどのように提供するか？何を提供するかはどのように決めるか？
6-5 子どもに対するエンパワメント	子どもに対するエンパワメントを誰がどのように行うか？	子どもに対するエンパワメントを行うかどうかはどのように判断するか？誰がどのように行うかはどのように決めるか？
6-6 家族自身のリスクマネジメント能力の促進	家族自身のリスクマネジメントの能力をどのように評価するか？	家族自身のリスクマネジメントの能力をどのように評価するか？何をもとに評価するか？
	能力促進に対する援助方法（誰が、どのように）	能力促進に対する援助方法にはどのようなものがあるか？誰がどのような方法を行うかはどのように決めるか？
7. 安全を守る環境づくり	どのように子どもの安全を守る仕組みを在宅で作るか？	子どもの安全を守る仕組みを在宅でどのように作るか？作る方法を決めるときに何を基準に決めるか？
	安全を守る環境（しくみ）があるかどうかどのように判断するか？	安全を守る環境（しくみ）があるかどうかどのように判断するか？
8. 援助効果の評価	誰がどのように援助効果の評価するか？	誰がどのように援助効果の評価するか？
	援助効果が何かどのように決めるか？	援助効果が何かどのように決めるか？
	どれくらいの頻度で評価するか？	どれくらいの頻度で評価するか？
	どのような情報をもとに評価するか？その情報の収集方法。	どのような情報をもとに評価するか？その情報の収集方法。
9. 終結	何を元（虐待ケースとして）終結を決めるか？	何を元（虐待ケースとして）終結を決めるか？
	虐待ケースとして終結した後はどのように援助を展開していくか？	虐待ケースとして終結した後はどのように援助を展開していくか？
10. フォローアップ	フォローアップを行うか？いつ行うか？どのように行うか？	フォローアップを行うか？いつ行うか？どのように行うか？
11. 家族が援助プロセスに参加できる仕組み・手続き	家族の参加が可能かどうかの判断	家族の参加が可能かどうかの判断はどのように行うか？
	参加できるような環境（関係機関の合意など）が整っているか？	家族が参加できる環境が整っているとどのように判断するか？
	すでに仕組みが出来上がっているか？	参加する仕組みが出来上がっているかはどのように判断するか（前項に似てる？）
	仕組みをどう作るのか？	仕組みをどう作るか？どのように作るかの判断の基準は何か？
	どのようなシナリオで進めるか？	どのようなシナリオで参加を進めるかのシナリオは何をもとに判断するか？
	家族がどのように参加するか？参加方法の判断	家族の参加方法の判断はどのようにされるか？

5. 分析方法

本調査では、エキスパートが意思決定をする際にどのような情報を集めて判断しているかに注目し、そのインタビューデータの中から If-Then ルール (If = 情報, Then = 判断) を抽出し、それぞれのフェーズにおける意思決定の際の認知構造を探り出すこととした。よって、分析の手順として、インタビューデータを持ち帰り、1) データより意思決定場面を見つけ出し、その意思決定を行うために得た①情報、②判断、③行動・結果、にまとめる。2) モジュールパートごとの if-then ルールの表に落とし込む、3) 落とし込んだ if-then ルールを意思決定ポイントグループ化し、グループごとにナラティブデータとして整理する、4) if-then ルールをおよびナラティブデータをフローチャートおよびチェックリストとして作成する、という作業をおこなった。本研究は開発的研究であるため、既存の調査論文とは異なる形式を持つため、本論文では分析結果として、if-then ルールをナラティブ化したものを提示し、その考察をおこなった。ナラティブ化に際しては、その妥当性を確保するため、グループ化した後も何度もローデータにもどり、本来の意味を失わないよう細心の注意を払った。また結果に際しては、児童虐待実践の経験が長い専門家にその内容をチェックしていただいた。

5. インタビュー結果

インタビューデータより、情報—判断—行動のデータとして抽出された数は370、if-then ルールは291であった。実際のローデータには個人情報が含まれているため、提示することはできないが、以下、初期場面についての if-then ルールの特徴を分析・考察する。

表 2. 初期対応場面における各モジュールの意思決定ルール数

場 面	情報—判断—行動の抽出データ数	if-then ルール数
インテーク スクリーニング	43	30
リスクアセスメント	42	34
ニーズアセスメント	66	55

5. 分析結果^{注1)}

5-1 インテーク・スクリーニング

1) 通告元がどこか

通告元がどこかによって、意思決定構造に関わる大きな要因となる。その通告元は大きく分けて、一般市民からのものと関係機関からのものとに二分される。一般市民からの場合は、その通告内容に含まれる情報がどれだけ具体的か、通告対象となった子どもが特定できるか、によって現場確認に行くか否かを決める。市町村に入った通告に関しては、通告に含まれる情報を元に世帯を特定するために市町村が持つ相談歴等の情報と照らし合わせる。それでも特定できない場合については、集合住宅等であれば建物さえわかれば検討をつけ、通告対象の家族と

想定されるところに、偶然を装い訪問して話を聴くという手段をとる場合もある。

関係機関からの通告の場合は、まずは通告先からさらに詳しい情報を得る。子どもの所属機関からの通告の場合は、直接、市町村が安全確認に行くのではなく、間接的に所属機関を通して、まずは子どもの安全を確認してもらおう。ここで子どもの安全と言う話題を家族に切り出す必要がある場合、誰がどのように切り出すか、を家族に対する影響を熟考した上で、判断すべきである。家族にまったく虐待の自覚がなく、児相が関わらないケースに対しては、家児相が虐待のことを話す役割を取る。ただし、その際に「家族はこれからも同じ地域に住んでいく」ので支援につなげることを目的とした上で、子どもの安全確保について家族と話し合う必要がある。

2) 主担当は児相か市町村か

①児相に送致するケース

基本的には受理会議において、緊急性・重篤度が高い、または権限行使の必要があると判断されたケースは、児相に対して送致や援助依頼を行う。病院から児童の外傷について通告があった場合は、受理後、児相に初期対応をしてもらう。初期対応以降は状況を見て、一緒に動くようにする。

市町村に通告が入った場合でも、以前に児相が保護や措置をしたことがあるケースについては、児相が積極的にケースに関わってもらえるよう要請する。

②市町村で対応するケース

児相に入った通告ケースであっても、すでに市が関わっており台帳があるケースに関しては、市町村が対応することになる。市が子どもの安全をまず確認するときには、管理職の男性を連れて行き、「虐待について話す」を役割になってもらう。家庭相談員は「支援」について話すときに出てくる役割になり、支援につながるようにする。

③その他

まずは通告が入ったところがまずは、子どもを確認に行く。その後、緊急度判定会議を行い、児相か市町村のどちらが担当するかを決める。また、対応が難しそうなケースに対しては、児相と市町村がともに安全確認に向かい、虐待については児相が話し、市町村はあくまで子育てを支援する役割として、児相に紹介してもらう。

3) 虐待の種別等

①ネグレクトケース

基本的には市で対応する。

②性的虐待ケース

性的虐待は権限発動を伴わざる得ないため、児相が始めから担当することになる。

③通告されたときに強い抵抗を持っているケース

まず始めに家族が言いたいことを聴くことが大切である。その後、まずは親が「自分の行動」に気づいてもらうことを目的とし、根気よく関わるのが大切である。親に自覚が芽生えたら、一緒に行動を変える方法を考えることを申し出る。

④家族からのニーズを拾えそうなケース

一般からの通告でない限り、相談という形にして、虐待の通告があったということは伝えるが、あえて「虐待」という言葉は使わないようにする。

⑤乳幼児に対する通告

母子保健情報だけは、実際に安全確認に行くまでに調べておく。

⑥就学児に対する通告

学校によってどのように情報を収集させてもらえるかが違うので、学校に連絡をするときは、注意する。また個別ケース会議についても、学校とよく相談して、子どもの状態を考えて開催する。

4) その他

通告時に、通告対応をする目的は、「子どもを守るだけでなく、取り返しのつかないことになる前に、親も守る」ことであり、初期対応においても、親にはっきりと伝えるべきである。

5-2. リスクアセスメント

1) 通告の種別

①身体的虐待

内縁の夫による身体的虐待、内容より明らかに虐待だとわかるケース、外傷が子どもに見られ、所属機関から通告があったものについては、初期から児相に介入してもらい、子どもの保護の可能性を考える必要がある。また外傷がない場合であっても、虐待自体が頻繁に起こっており、親に反省がない場合については児相に通告をし、いざというときには動いてもらえるように前もって依頼しておく。しつけという名目で体罰を行なっている場合には、まずは親の気持ちに共感する。その上で、体罰よりも効果的なしつけの方法について、共に考えようと促すことによって、支援につながる。

②ネグレクト

子どもの健全な成長のために必要最低限のものが提供できていない状態と考えて対応する。子ども自身は生まれ育った家庭の環境が当たり前の環境であるため、子どもが育つための「最低限必要なもの」(電気、ガス、食べ物、きれいな洋服、安全な住居)について、子どもにもわかりやすく、一から話をしなくてはならない。最低限度の生活を整えるために、どのような制度を使う必要があるのか、をきちんと情報提供した上で、家族の意思で支援を選択してもらう。

③複数の子どもに対して虐待が見られる場合

一人ひとりの子どもに対してのリスクアセスメントを丁寧に行い、一時保護の検討を行なう必要がある。

④泣き声通告

通告が支援につながるきっかけとなったと考え、家庭訪問をするように心がける。

⑤すべての通告ケースに関して

虐待ケースとして扱っていることを周知してもらうために、3ヶ月に1度、進行台帳の見直しの結果を、庁内の関係機関で回覧しておく。リストにある家族が他部署にサービスを求めて現れたら、要保護児童地域対策協議会事務局および家庭児童相談室（以下、家児相）に連絡を入れてもらえるように頼んでおく。

2) 家族側の支援に対する受け入れ

①子どもに対しての危険度が重度ではなく、親も自分の行動を自覚している。

まずは市で対応し、在宅支援の方向で考える。

②訪問しても会えないケース

児相に通告し、いざというときには動いてもらえるように前もって依頼しておく。または通告元が関係機関であれば、以降は直接、児相に通告してもらうようにする。

③今まで見守り状態だったが、家族に危機的な出来事が起こった場合

家族からSOSを出した場合は、家族からの申し出のため、虐待ケースとして取り扱わず、養護ケースとして、児相に子どもを保護してもらう。家族に介入するチャンスとしてタイミングを逃さない。

3) 子どもの状態

①所属機関の有無

子どもに所属機関がある場合は、通告が入った後、所属機関に子どもに会いに出向き、子どもの話を聴く。またその際、子どもの様子もしっかりと観察し、発達障がいなどの有無も判断する。子どもに会った後には、必ず、保護者にも会う。所属機関がなければ、各市町村での時間制限内（主に48時間）に訪問し、現場確認を行なう。

②リスクが高いと判断される場合

該当するリスク項目が多くても、大きな問題に至らない場合や、該当リスクが少なくても、重篤な状態に陥る可能性が高いケースもある。リスクアセスメントをする際には、該当項目だけにとらわれることなく、その時点での家族状態を見落とすことなくアセスメントできるように心がける。

4) リスクアセスメントの情報収集

情報収集の下地として、日ごろから情報が集まるように関係者と連携しておく。学校の場合は、日ごろから不登校ケース、発達障がいケースについて、家児相が把握できるように、教育委員会の事務局担当と密に連携しておく。

乳幼児に対する通告の場合は、リスクアセスメントをする前に、必ず子どもの年齢を確認する。年齢に応じて、保健センター・保育所・幼稚園に子どもが所属しているか、もしくは情報がないかの確認を行なう。

家族が特定できれば、庁内で集められるだけの情報を集めた上で、リスクアセスメントを行なう。現場確認で集められる情報には制限があるので、緊急でない場合には、なるべく早く関係機関を通じた情報収集を行なうことが必要である。

関係機関や家児相との関わりが多い、つまり集められる情報が多いケースほど、リスクが高くなっていく傾向があるので注意を怠ってはならない。情報が多いということは、リスクが高くなっていても、情報が入ってこないケースよりも見守りしやすいケースだと考える。受理会議時などにみんなでリスクアセスメントをつけると情報もたくさん集まり、家族に関する共通認識が支援者の間に生まれてよいが、時間がかかるというデメリットもある。

家族に対する情報は家族が一番よく知っている。できる限り家族に直接話を聴くことで、通告内容が事実であっても、実際の危険度が低いことを確認できたりもする。また、リスクだけでなく、家族のニーズも拾いやすい。家族と話すことを恐れてはならない。子どもたち自身は自分が生活してきた環境が当たり前であり、リスクだとはとらえていない。否定せず、まずは話を聴く姿勢が大切である。

5) リスク以外の評価

リスクアセスメントをする際に、リスクを見落とさないように注意しながら、家族がもつプラス面の評価も行なう。リスクだけにとらわれることなく、ストレングスも含めた全体の評価もできるようにしておく。

3. ニーズアセスメント

1) 虐待の種別

①ネグレクト

ネグレクト家庭は概して親自身が困っていないことが多い。今の状態が続くと起こる結果、周りや子どもが困っている状況を根気強く、親に理解してもらうように働きかけるしかない。すぐには改善が見られないことが多いため、長期間の関わりとなる。その間は、周りの支援者(学校の教員など)が自分たちができる範囲内で、子どもをサポートする必要がある。個別ケース会議で、子どもにはどのようなニーズがあるかを検討し、各支援者がどのようにそれを満

たすことができるかを考える。

②身体的虐待

外傷等が見られるケースで、家児相が長く関わっているケースについては、怪我の対応は児相が行い、家児相はあくまでも相談役とモニタリング役に徹することで、継続的に関係が続けることが効果的である。

2) 親に障がいがある

障がいのケースの場合は、いくら支援を入れても障がい自体がなくなるわけではないことを支援者がしっかり理解をしておく必要がある。精神的な障がいや疾患が疑われる場合や本人に病識がない場合は、通院管理や服薬管理が必要となる。まずは、病院につなぐことが必要である。また親の病状が悪くなった時は、子どもに対してショートスティを使うことが一般的だが、手続きをする時間もなく、空きがない場合は、児相にお願いし、いつでも一時保護を利用できるように準備しておく。

親に知的障がいがある（または疑いのある）場合で、親が手続き等を理解できない時はすぐに、助けを求めてくれるような関係を築いておくことが大切である。関係機関にもコミュニケーションのとり方等（「なるべく紙に書いて伝える」など）を周知してもらう。また複雑な説明が必要となる手続きには相談員が同行する。

障がいと判定されると、利用できるサービスがある。障がい領域のヘルパーを投入し、短時間であっても毎日訪問できるような支援計画を作る。ヘルパーに家族を見守る支援者となってもらい、定期的に家族の状況について報告してもらう。

3) 子どもが不登校のケース

子どもが不登校の場合、下の子どもの世話をするために年長の子どもたちが学校に行けない状況が、多子家族の場合によく起こりうる。一口に不登校と言っても、子ども自身の問題ではなく、家族内に問題がある場合も多々あることから、まずは家族に訪問をし、家族の中に入って家族全員の様子を観察し、話を直接聴き、判断する。

4) 経済的困難ケース

経済的問題のために最もよく使われるサービスは生活保護であるが、申請する前に、必ず現在の家計の整理を家族と共に行い、家計の建て直しを図る。家計から家族の状況が明らかになることがよくある。支出の優先順位がとれていなかったり、不必要なものに多額の支出があったりする場合は、その部分を修正することがまず先決である。

生活保護の受給決定後も引き続き、家族との関係を継続して維持していく。家族の中に入り込んで、本当の事情を聴いていくと、いろいろな問題に対する実際の原因が判明する。

5) 転入ケース

他市町村からの転入ケースに関しては、一からスタートできるので、支援ケースには乗せやすい。

6) 10代の母親のケース

母親が若年の場合は、母親は自分自身についても話を聴いてほしいし、一人の人間として認めてほしいという気持ちが強くある。一人の人間としてやりたいことなどを訊いてあげると、自分の気持ちを口にしやすい。自分の母親（祖母）と確執がある場合も多いので、その場合は祖母とは違うタイプの支援者となるように意識する場合もある。また、サービスへの送致についても、つなげれば終わりではなく、実際サービスを使ってどのようなことを行ないたいのかを、母親の代弁者として、サービス提供者との面談に同席して伝える。

7) 家族関係の問題

家族の中で直接接触が難しかったり、強い抵抗を示すメンバー（親）がいれば、比較的協力的なメンバー（もう一方の親）を通して、接触を試みたり、情報を収集したりすることができる。直接変化を促すことが難しい親でも、もう一方の親の変化を共に促す役割を与えることにより、間接的に変化を促すことができる。

8) ニーズの把握

①なかなかニーズが出てこない

家族からなかなかニーズが出てこない場合があるが、これはどれだけ支援者との関係が築けるかが大事である。接触がないことには関係は築けないので、面談に来てもらったり、支援者側から訪問したりして、接触を増やす。家族と関係をつなげる相手は相談員だけに限らず、学校教員や保健師などの関係機関の支援者でもよい。どれだけ怒られても、拒否されてもつながっておくということが大切である。何度か会えば、支援者側の意図を家族が理解してくれるようになる。

実際、家族のニーズを直接に把握することが難しいことから、リスクをコントロールすることのみを目的とってしまう場合も多い。そもそも一体誰のニーズなのかを、相談員自体がニーズアセスメントの時にきっちり確認しておく。本当に家族のニーズなのか？支援者のニーズではないのか？を自問しながらアセスメントを続ける必要がある。ニーズアセスメントの場に家族不在ではニーズを引き出すのは難しい。

②家族のニーズが潜在的に複雑な場合

基本的なニーズについてはすべての家族に対してなるべく早い段階で一様に聴いておくほうがよい。関係が築かれてしまうと、言いづらいこともある。初対面で機械的に訊くことによ

である程度、基本的なニーズが明るみになる。福祉事務所という立場を利用して、関わる家族全員に尋ねているというスタンスでいると、ニーズに対しても、あらかじめ用意された一式の質問で尋ねやすい。

ニーズを聞き取るためには、家庭相談員が支援の総合窓口としての知識と技術を身につけておく必要がある。家族から答えをどンドンと引き出していけるような尋ね方、家族が見せたくないと思っている部分までどンドン踏み込んで尋ねていけるような技術が必要となってくる。どこから尋ねるか、どこに優先順位を置くかについて、家族の状況に応じて考えた上で聞き取りが行なわれなくてはならない。

④ニーズを支援に結びつけるタイミング

家族の中で緊急にニーズが出てきた場合、家族全員で話し合うような場をすぐに設ける必要がある。子どもたちも含めた場で子ども1人ひとりの意見も聴いた上で、複数機関で話合う場も作り、家族から出たニーズに対する支援について話し合う必要がある。支援がどうあるべきか、関係機関がどうあるべきかではなく、今、家族のために何ができるかを関係機関と一緒に考えるべきである。役所としての立場を利用して、集まった家族の情報を調整し、支援に結びつける。その際、直接、家族から表明されたニーズであれば、家族が言い出したこととして、家族の主体性を、関係機関にも強調でき、協力を要請しやすい。

⑤家族が何を必要としているのか知る

家族がすでにつながっている支援者がとっかかりとなり、家族から情報を聞き出す役割を担うのが一番スムーズである。その支援者に相談員が同行し、家族のニーズに関する情報を収集する方法もよい。経済的なニーズから触れてみると家族の事情に入り込んで、いろいろなことを聞き取りやすくなる。その際、家族に足りないものを尋ねるだけではなく、今までどうやってがんばってきたかをまず聴く。相談員が家族から話を聴く前に、家族に今まで関わった関係機関から事前に情報を収集しておき、準備をしておく。家族のニーズを最も知っているのは、家族自身であるということを必ず忘れてはならない。家族は周りから責められることで、「責められるくらいならこれでいい」とあきらめてしまっていることもある。なるべく忠実に親の思いを関係機関に代弁できるように丁寧に話を聴くように心がける。家族全員に同じ時間ずつ個別に聴くことが大切である。

⑥母親自身にニーズがある場合

母親の孤立を解消し、子育てに関する相談相手を作るため、育児ヘルパーを導入する。初回は訪問に同席し、ヘルパーを紹介し、何をしてもらいたいのかをきちんと話し合う。

6. 考察

初期対応においては、エキスパートの意思決定構造の特徴として、次の3点がみられた。これらの3点はエキスパートが意思決定の際にコアとしているものであり、エキスパートをエキ

スパートにならしめる重要な点である。

1) 安全確認にとどまらない長期的・包括的な視野を持った意思決定

リスクアセスメントにおいても、子どもの現時点での安全確認を行った後の支援を想定して、意思決定を行なっている点が複数のエキスパートの発言からみてとれた。家族にとっては役所の人間であり、今後も継続的に地域の住民として支援を提供していく相手だということを忘れずに継続的で包括的な支援へとつないでいる。「どう支援につなげるか」はあらゆる意思決定の際のコアとなる部分だと考える。

2) 家族を支援の中心に置く視点

子どもの安全に関わることについても、客観的にアセスメントする一方で、家族の視点に立つと、状況がどう見えるかについても考えている様子が感じられた（例：虐待者である父親の変化を母親に報告してもらう）。

特にニーズについては、家族の気持ちを慮りながら、家族が必要としているものをうまく家族に提供できるように工夫している点や、親だけではなく、家族全員から平等に同時に話を聴く「家族会議」のような方法も訪問時におこなっている様子が見られた。自分たちの声に耳を傾け、それにきちんと対応してもらえると実感こそが、家族との信頼関係構築につながる。家族のことは家族が一番よく知っている、という態度を常に忘れないことがエキスパートの意思決定構造から見て取れた。

3) 関係機関をうまく巻き込みながら、家族への支援を紡ぎだす主体となる

普段から、関係機関との関係を表面的だけではなく、「顔が見える関係」として、つなげておき、情報提供や収集、連携をおこないやすい関係を築いている。庁内においても、母子保健や保育所関係、生活保護等の他部署とも常日頃からの連携関係を図っている様子がうかがわれた。

子どもの所属機関は、継続的な子どものモニタリングも自然とおこなえる役割や親と自然と接触できる関係が取れるため、重要な役割を果たす。これらの関係機関と連携を図りながらも、あくまで家族を真ん中に置き、包括的な支援をコーディネートしようとする意図があらゆる意思決定に見て取れた。

7. 本調査の限界と今後の課題

少数の選定されたエキスパートの意思決定構造であったため、その信頼性の確保に限界があることは否めない。また、全体の研究としては、モジュールによっては、抽出できた要素が少なかったものもあったため、更なるデータ収集および文献によるバックアップがルール化に際

して必要となると考えられる。今回の初期場面对応においても、更なるデータ補充を可能であれば行ないたい。本調査の結果を受け、ルール化をフローチャートおよびチェックリストとして加工し、支援の手続きを加えたマニュアルの作成をおこなっていく予定である。

引用文献

- 1) 畠山由佳子 (2005) 「児童相談所における児童福祉司による児童虐待ケース在宅支援の実態および意見調査」, 『児童相談所を中心とした在宅支援に関する研究』(分担研究者 前橋信和), 平成17年度厚生労働科学研究補助金報告書.
- 2) 芝野松次郎 (1990). 「インテークと意思決定」. 『ソーシャルワーク研究』, 16 (1), 4-11.
- 3) Schuerman, J. R. (1995). Research, practice, and expert system. P. M. Hess, E. J. Mullen, (Eds.), Practitioner-Researcher Partnerships, Building Knowledge from, in and for Practice (pp. 253-263). Washington D. C. : NASW Press.
- 4) Berling, S. B., & Marsh, J. C. (1993). Informing Practice Decisions. New York: Macmillan Publishing Company.
- 5) 畠山由佳子 (2009). 「児童虐待在宅ケースに対する日本版家族維持実践モデル開発的研究報告書」(平成19年度・平成20年度 文部科学省科学研究補助金 若手研究スタートアップ助成研究).
- 6) 8) 芝野松次郎 (2003) 「児童福祉専門職の児童虐待対応に関する専門性向上のためのマルチメディア教育訓練教材および電子書式の開発的研究」総括報告書 平成13年度厚生科学研究費補助金 (子ども家庭総合研究事業).
- 7) Stagner, M., & Johnson, P. (1994). Understanding and Representing Human Services Knowledge: The Process of Developing Expert Systems. Journal of Social Service Research, 19, 115-137.

注1) 本調査の分析結果は「市町村の主たる支援者 (主に家庭相談員)」が主体となっている。