

虐待相談  
プロセスに  
おける

# 児童福祉司のコンピテンシーモデル (ここがポイント!)

素直

気づき

踏ん張り

東京都児童相談所

Ver.1.0

## はじめに

「盗み食いをしたからと蛇口の熱湯に手を押し付けられ、真っ赤にただれた両手」「宿題の問題を間違えるたびに鉄の棒で叩かれ、正座した腿に出来た幾筋ものみみず腫れ」 被虐待の現実。子どもの声はさらに重い 「時々僕は死にたくくなります、だから生まれ変わったら植物になりたい」。虐待をする親の声 「子どもの嫌なところが私と同じに写り、心配と怒りが交ぜになって爆発してしまうのです」。

今さらいうまでもないが、虐待のある子どもや家族に向き合うことは、批評的に調査し診断をするのではない。また、こちらが安全な場所において、問題を抽象的に告発するものでもない。時には自己の全存在そのものをかけて、子ども、保護者と向き合う。虐待対応が社会的使命である児童福祉司は、社会や関係機関からだけでなく子ども、保護者からもその存在を鋭く問われ続けている。

児童福祉司の業務は、消防士、警察官と同じように人命を守る「使命感」「勇気」が必要である。また、様々な「ケースワーク」「援助」の中で、虐待対応においては、高い職業倫理観・真摯な態度が求められること、生き方そのものが問われ続けることを、強く認識せざるを得ない。その専門性の真髄は、子どもや保護者自身が人間としての誇りを失わないこと、そして「人を信じる」「子どもや家族を大切にする」という人として当たり前の、本来の姿と強さに着目し、引き出すことである。

増え続ける虐待に対応するため、この数年で児童相談所が大きく変化している。同時にその変遷に多くの児童福祉司が戸惑っている。第一線にいる者の熱い思いは、児童相談所の権威とか権限で虐待を解決することではない。「援助を求めない事例にいかに関与するか」である。

このコンピテンシーを創造するため、17・18年度、東京都の全児童福祉司・児童心理司を対象に計14回の実践的な研修を実施した。外部講師の助言も得ながらグループワークを行い、現場の援助実践の中から、全員で具体的な行動を抽出・整理し、成果を上げている行動特性を紡ぎ出し、積み上げたものが今回の「コンピテンシーモデル」となった。

このモデルは、個々の能力を組織として評価するものではない。虐待通告から家庭復帰までの過程で、援助者としてどのように行動すればよいのかを常に自らが確認するためのものであり、個々の自己研鑽と、組織全体の援助の質を高めるためにある。

また、児童福祉司として、これらすべてを兼ね備えていなければならないというものでもない。完璧な援助者であることより、個々がそれぞれの特性を確認し、長所を活かし、組織の多様なチームメンバーの組み合わせの中で、援助を展開する「組織化力」を強化するためのものである。

外部環境によって個人も組織も常に変化を求められる。児童福祉司が援助する中で自己実現を目指すためには、「素直」「気づき」「踏ん張り」を常に強く認識し、前向きでなければならない。このモデルはこれで完成されたものではない。社会的使命を実践する個人と組織のあり方という命題の前に、このモデルを活用する方々とともに永続的に改革をし続け、より良いものにしていきたい。

平成19年3月

コンピテンシーモデル ワーキンググループ一同

## 目次

<b>1 コンピテンシーモデル構築の必要性</b>	<b>1</b>
<b>2 児童福祉司として</b>	<b>2</b>
(1) 使命・役割	2
(2) 必要な資質・知識	3
(3) ケース対応・記録	4
(4) 自己管理	5
<b>3 コンピテンシー項目</b>	<b>6</b>
(1) 対人関係力	6
(2) 科学性	7
(3) 判断・決定力	8
(4) 要約・説明力	9
(5) 組織化力	10
(6) 関係機関連携力	11
<b>4 プロセス別コンピテンシーモデル（具体的な行動特性）</b>	<b>12</b>
(1) 通告・相談の受理	12
(2) 緊急受理会議	16
(3) 調査	19
(4) 一時保護	25
(5) 診断	30
(6) 探訪方針	34
(7) 探訪の展開	39
(8) 家庭復帰	46
<b>5 コンピテンシー自己評価リスト</b>	<b>53</b>
<b>6 “気づき” 提出表</b>	<b>56</b>
<b>7 研修実績及び コンピテンシーモデルワーキンググループ開催実績</b>	<b>57</b>
<b>8 コンピテンシーモデルワーキンググループ メンバー・アドバイザー名簿</b>	<b>58</b>

## 1 コンピテンシーモデル構築の必要性

### ○ コンピテンシーとは・・・

持続的に高い成果をあげている人の行動特性であり、実際の行動に反映されているもの（理想論ではダメ！）

つまり、その時々で、どういうポイントで、どういうことに注意し、行動すれば高い成果をあげられるかというものである

### ○ なぜ必要なのか

高い専門性かつ瞬時の判断・行動が求められる場面が連続する「児童福祉司」のさらなる資質・行動力の向上を図るため

つまり、職員一人ひとりが成果をあげるための行動を認識し、現場で活用することにより、児童相談所機能が強化され、子どもの最善の利益が確保される

### ○ どう活用するのか

①組織の理念、価値、目標の共有化、②職員の能力、資質のボトムアップ、③研修や任用 などに活用する

つまり、児童相談所の組織力を高めるとともに、職員自らが弱みと強みを知り（気づき）、補強したり、伸ばすべき点を意識し、実践に活かす

### ○ これで完成なのか

児童福祉司（児童相談所）の役割は外部環境や制度の変化によって常に変化するものである

つまり、コンピテンシーモデルは作成すれば終わりではなく、環境や制度などの変化に応じて永続的に見直しをしていかなければならない

## 2 児童福祉司として

### (1) 使命・役割

#### 正義感

子どもの権利擁護のために体を張る覚悟

保護者と対立し、時には脅迫的な言動や暴力に遭遇することがある。このような場合でも毅然と対応することが大切である。自分の行動を決めるものさしは「子どもの最善の利益」を守ることであり、それが「社会的正義」である。

#### 責任感

職務をまっとうする姿勢

家庭、学校、地域から一筋縄で解決できなかった問題が次々に持ち込まれる。児童相談所は「最後のとりで」である。子ども、保護者そして地域からも「頼もしい」と信頼される姿勢が大切である。

#### 使命感

子どもの命を守るという社会的使命

虐待で重傷を負ったり、命をなくす子どもが年々増えている。相談を「取扱う（＝処理する）」のではなく、社会から負託された「子どもの命を守る」という職務に「取組む（＝熱心に事にあたる）」姿勢が必要である。

#### 信念・情熱

逃げないで立ち向かうという気概

困難な課題を後回しにしたり、見過ごしていると後でもっと困難な相談となって跳ね返ってくる。常に相手の立場に立って、仕事に立ち向かう信念・情熱が必要である。

#### 素直さ

客観的事実を認める素直さ

児童福祉司の業務は人間の関係や行動といった判断の難しい事柄を評価し、それに取り組む仕事である。援助方針は将来を予測する作業である。自分の考えに固執せず、客観的事実を大切にする素直さが基本である。

#### 気づき

自分を知った上での判断、援助

「介入か援助か」、「規制か受容か」等、児童福祉司は常に判断を迫られる。「自己覚知」により自分の性格をあらかじめ知り、状況を判断したり、専門的援助関係を築くことが第一歩である。

## (2) 必要な資質・知識

### 法に基づく援助

児童福祉法、児童虐待防止法などに基づく援助

児童福祉司の職務は法に基づくものである。施設入所や保護の行政処分は公文書によって行う。調査、面接等も法に基づくものである。それらの社会的責任を果たした証が記録として残される。

### 他機関業務の理解

区市町村、医療、保健、司法、警察などの理解

子どもと家庭に対する地域の援助を後方支援することが児童相談所の役割である。より具体的な援助のために多くの機関と連携をする。そのためには様々な機関の業務内容等を知っておくことが必要不可欠である。

### 困難事例の対応

ストレングス（強さ）に着目した対応

深刻な虐待ほど保護者は援助を求めない。職権で子どもを保護した後でも援助関係は困難を極める。弱点ばかりが目につくが、ストレングス（強さ）に着目することが大切である。

### 子どもの特性理解

虐待の影響によるトラウマなどの理解・受け入れ

人間不信は虐待の大きな後遺症である。逆なでする言動や操作的な対人関係に感情的な反応をしてしまうことがある。その特性を理解するとともに、受け入れるだけの器の大きさと感情のコントロールが必要である。

### 社会的常識

社会的モラルを身につけた言動

虐待は「弱者に対する暴力」という異常が日常になっている行為である。児童福祉司は人間として当たり前の価値観を具現化して対応する。それが言動に頼もしさとして表れる。

### 科学的な援助

客観的事実に基づく科学的アプローチ

子どもや家庭の問題を評論することは誰にでもできることである。専門職として児童福祉司が行う判断や評価、援助方針作成には、客観的事実に基づいたアセスメントシートなどの道具を使い、科学的な裏づけが必要である。

### (3) ケース対応・記録

#### システム入力

迅速・簡潔・分かりやすい記録

組織的な対応を切れ目なくするために記録は大切である。分かりやすい記録を効率よく作成することはケースを理解している証である。良い記録はよいケースワークの反映である。

#### スピード意識

コスト意識を持った迅速な対応

次々に来る様々な相談の対応に加え、記録や通知などの事務処理も行う。困難な仕事ほど先送りにしがちであるが、初期対応の不手際や先送りはその後数倍の時間と労力が必要になることを肝に銘じておく。

#### チームワーク

チームを信頼した組織としての対応

児童相談所の仕事は総合診断にあるように組織的な対応をするからこそ社会的信頼を得ている。単独でケース対応せず、チームを信頼し、組織として対応する必要がある。

#### 進行管理

優先順位づけによる仕事マネジメント

児童福祉司は突発的な相談対応を迫られる。どの課題を優先するかを判断するなど、仕事の段取り・調整力が必要である。システムを活用するなど自分の仕事をマネジメントする。

#### 利用者本位の意識

エンパワーメントの実践

子どもの分野でも「契約」「利用」の援助理念が重視されている。当事者の意見を取り入れたり、意向を確認した援助方針を立て、エンパワーすることが不可欠である。

#### 組織化力の向上

子どもの最善の利益を守る組織化力

仕事が「取扱い」になったり、自己や組織防衛のための対応に陥ることを自戒する意識を持つ。子どもの最善の利益のための「取組み」は組織力を高める。しっかりと個人としての意見を出し合い、組織で確認することが大切である。

#### (4) 自己管理

##### 健康管理

##### 心身の健康のための自己点検

自己管理ができない人は他人の援助ができないと言っても過言ではない。児童相談所は多忙かつ緊張感の高い職場である。バーンアウトしないように自己点検をする。

##### 感情のコントロール

##### 理性を保つための感情のコントロール

児童相談所の業務は社会的権限に基づくものであり、時には傲慢な態度になってしまうことがある。また、非難や攻撃に脆い面がある。感情的にならず、理性を保つことが大切である。

##### 前向きさ

##### 晴れやかな気持ちで人と接する前向きさ

職場が殺伐としていると愚痴が多くなり、チームワークが発揮できない。気持ちよく挨拶をし、晴れやかな気持ちで人と対面する。このような雰囲気は職場の和みと活力の基本である。社会から付託されている職責を意識する。

##### 忍耐力

##### あきらめないで取り組む忍耐強さ・粘り強さ

虐待の多くが援助を求めないケースである。簡単にあきらめないで工夫や手段を考えて取り組むことが、子どもの未来に向けた創造性を生み出す。

##### 自己実現

##### 豊かな人間性の確立

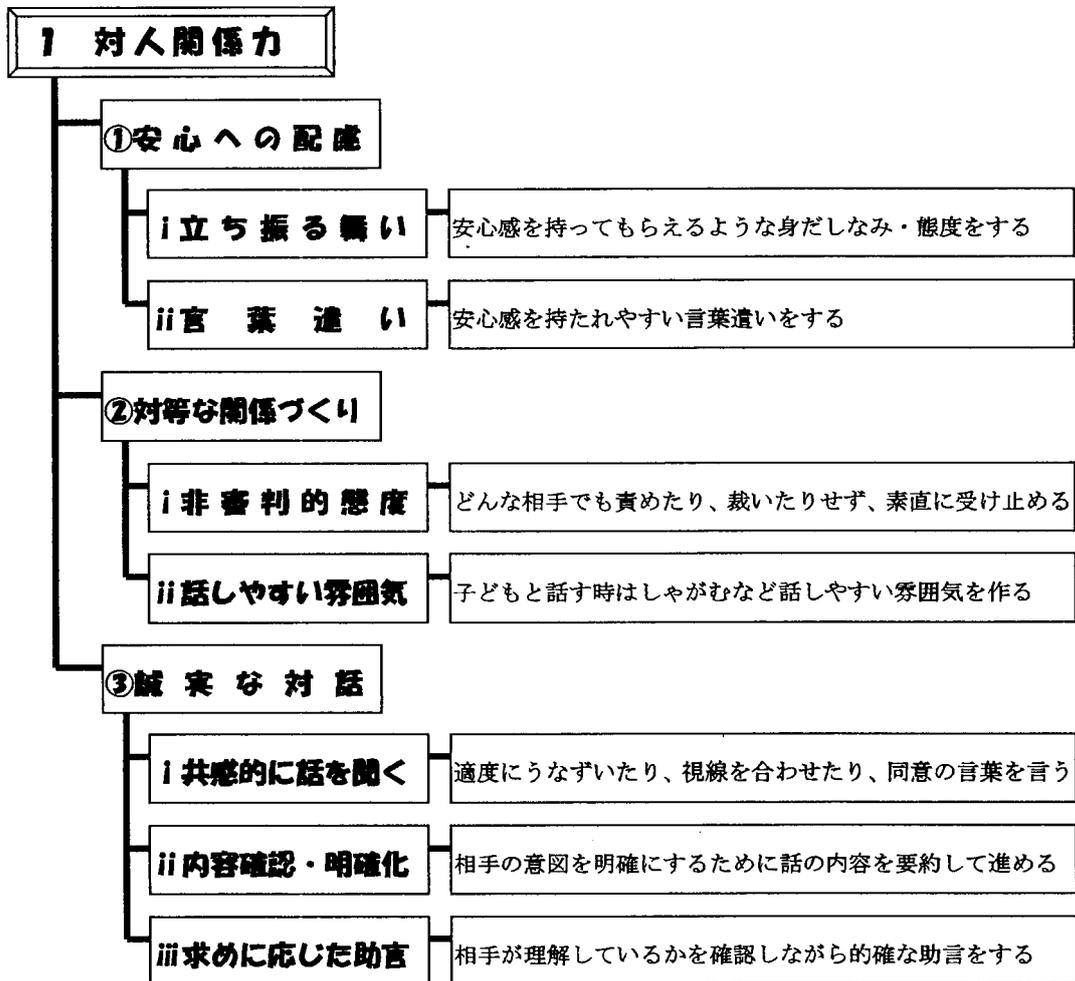
社会的使命を全うし、組織連携するためには成熟した大人としての人格が欠かせない。誠実・率直・対等な人間関係の築きを通じて人格が磨かれる。他人への援助を通じて自己確立を目指す。

##### 自らの振り返り

##### 冷静に仕事を振り返る俯瞰的な視点

児童福祉司の仕事は多忙であり、かつ、ありとあらゆる対応を求められ、ともすると全体感を失うこともある。冷静に仕事を振り返り、自分のことを一段高い視点から観ることが必要である。

### 3 コンピテンシー項目



## 2 科学性

### ①総合的視点

#### i 総合的視点の認識

子どもだけでなく、子どもの置かれている環境にも着目する

#### ii 総合的視点の確保

チェックリストなどで検討すべき視点の漏れを確認する

#### iii 調査企画力

必要な調査事項を網羅し、順位付けして調査を企画する

### ②的確な情報収集

#### i 網羅的で迅速な情報収集

限られた時間の中で全体像が把握できる情報を収集する

#### ii 対面での情報収集

相手の表情や態度から状況や気持ちを的確に把握する

### ③情報の活用・評価

#### i 客観的な情報の峻別

収集した情報を客観的事実とそうでないものに分類・整理する

#### ii 客観的な情報の活用

収集した情報の客観性のレベルを認識した上で活用する

#### iii 情報の補完

精度の高い仮説を立て、その上で裏付け情報を収集する

### ④主訴・要因の把握

#### i 本質的問題の把握

「なぜ？なぜ？なぜ？」を繰り返し、問題の本質を把握する

#### ii 見立て

主訴や状況を踏まえて、自分なりの見立てをする

#### iii チームでの見立て

他の人の見立てを素直に聞き入れ、より良い見立てをする

### 3 判断・決定力

#### ①判断の拠りどころ

##### i 子ども重視の判断

「子どもの生命・最善の利益」を何よりも重視する

##### ii 客観性重視の判断

客観的事実とそれに基づく確度の高い仮説により判断する

##### iii 総合的視点での判断

子ども・保護者・関係機関の状況などを総合的に判断する

#### ②援助プランの策定

##### i 網羅的な対策案の抽出

「そのために？」を繰り返して、援助プランを抽出する

##### ii 現実的な対策案の構築

現実的で実効性があるかを確認して援助プランを策定する

##### iii エンパワーメントの視点

援助プランにエンパワーメントの視点を必ず盛り込む

##### iv リスクの抽出

援助プランの実行に伴うリスクを網羅的に抽出する

##### v リスク対応

リスクの発生や影響を小さくするための方策を検討する

##### vi 迅速かつタイムリー

限られた時間内に援助プランを策定する

## 4 要約・説明力

### ①的確な要約

#### i ポイントの把握

要点・ポイントは「一言でいうと何なのか」を把握する

#### ii 簡潔な表現・整理

主訴やその要因をマップなどに分かりやすく整理する

### ②分かりやすい説明

#### i 事前準備

話すべき内容のポイントを確認してメモする

#### ii シュミレーション

ロールプレイや頭の中でのシュミレーションをする

#### iii 簡潔な説明

伝えたい内容を簡潔で分かりやすく説明する

## 5 組織化力

### ①責任ある行動

#### i 自分の役割の明確化

組織人として自分の役割や何をすべきかを明確に理解する

#### ii 組織としての行動

組織の目的を理解して自分の役割を行動で示す

#### iii 役割・約束の実行

約束をきちんと守り、どのような場合でも誠意のある対応をする

#### iv 失敗への対応

失敗しても他人のせいにならず、自らの責任で主体的に対応する

### ②組織への貢献

#### i 仕事のバトンタッチ

他の職員が仕事をしやすいように引継ぎ・受け渡しをする

#### ii 情報の収集

組織に必要な情報を自らあるいは連携して収集する

#### iii 情報の共有・伝達

収集した情報を一人で抱えず、組織全体に伝達する

#### iv 情報交換

チーム内や他の部署との情報交換をこまめに行う

#### v 積極的な発言

打ち合わせには必ず自らの考え・意見をもって参加する

#### vi 報告・連絡・相談

上司や同僚に報告・連絡・相談をして助言を受ける

#### vii 他者へのサポート

他の職員が困っている場合は積極的にサポートする

### ③組織力強化への貢献

#### i 信頼関係の促進

組織の信頼関係がよくなるように自ら具体的に行動する

#### ii 目標・方向性の統一

組織の目標や方向性についての意見を持ち、述べている

#### iii 組織力向上への参画

組織の問題が改善に向かうよう、具体的に行動する

## 6 関係機関連携力

### ①関係づくり

#### i 他機関の理解

関係機関の目的・機能・特徴などを理解する

#### ii 児童相談所機能の説明

児童相談所の目的・機能・特徴を関係機関など伝える

#### iii 日頃からの関係づくり

連携がうまくできるよう日頃からこまめに連絡を取り合う

### ②援助計画の実行

#### i 連携の強化

援助に必要な社会資源をコーディネートする

#### ii 連携確認

関係機関とともに進捗状況や効果の定期的な確認・見直しをする

### ③関係者会議

#### i 会議のリーダーシップ

会議の進行を主体的に行い、的確な結論を短時間で導き出す

### ④スーパーバイス

#### i スーパーバイスの理解

スーパーバイスの必要性や実施方法を簡潔に説明する

#### ii スーパーバイスの実践

関係機関のニーズや状況に応じて、適切・的確な助言を行う

#### 4 プロセス別コンピテンシーモデル（具体的な行動特性）

##### 通告・相談の受理

1-①-i

相手の顔を見てゆっくり名前を名乗る

相手の顔を見て、「あなたのことを見ています」というサインを出し、名前を名乗り、信頼できる存在であることを認識してもらう

1-①-i

ゆったりとした態度で面接に臨む

相手に安心感を与え、しっかりとした会話ができるように、あせらず、じっくり、ゆとりを持って面接に臨む

1-①-i ii

誠実かつ丁寧な態度、言葉遣いをする

視線を合わせたり、うなずいたり、相づちを打つなど真摯に傾聴し、相手を思いやった言葉遣いをする

1-①-i ii

信頼の得られる姿勢、身だしなみ、言葉遣いをする

積極的な傾聴や共感を心がけるとともに、清潔感ある服装をし、不快感を与えない言葉遣いをする

1-①-ii

温かみのある声で、丁寧にゆっくりとした受け答えをする

気持ちを込めて、抑揚をつけながら、早口にならないよう、相手にわかる言葉で話をする

1-①-ii

言い訳や嘘を交えない

できること、できないことをはっきり伝え、過度の期待を持たせないようにする

1-①-ii

子どもに必ず守ってあげてくれることを伝える

「あなたのことをいつも見ている」など、安心できる存在であることを伝え、信頼関係を構築する

1-②-i

先入観を排除して話を聞く

人は十人十色で、それぞれの人生があることを認識し、自分の価値観ではなく客観的に話を聞く

1-②-i

多様な人生観・価値観を受け入れる

人はそれぞれ、生まれてから現在まで様々な環境で生活してきたことを認め、受け入れる

1-②-ii

相手の立場に立って話しやすい雰囲気づくりをする

時候や興味のある話を交えながら、聞いてくれる相手であるという安心感を持ってもらい、話を引き出す

1-②-ii

相手の様子からいち早く気持ちを察知する

表情、動作、服装、言葉遣い等から相手の心理状態を大まかにつかみ、その上で相手の心情を深く理解する

1-②-ii

自らしゃがむなど視線を子どもと同じ高さにする

子どもと同じ目線で話すことにより話しやすい雰囲気を作り、信頼できる存在であることを認めてもらう

1-②-ii

子どもの興味・関心のある話をする

興味や関心ある話題をきっかけにして子どもの内面にある気持ちを引き出す

1-③-i

適度にうなずき、同意の言葉を言うなど共感的に話を聞く

受容の姿勢を示し、共感の気持ちを伝えながら、相談者の最大の理解者であることを認識してもらう

1-③-i

相手の思いを話してもらう

丁寧に話を聞く中から信頼関係を作り、傾聴、共感しながら自分の気持ちを本音で出せるように対応する

1-③-ii

訴えたい内容を相手に確認しながら把握する

「このことについてはこういうことですね」と相手と事実を確認し合いながら訴えたい内容を把握する

1-③-ii

質問を工夫し、誘導的な質問を避ける

本音や事実に少しでも近づくことができるように傾聴しつつ、広い角度から問いかけをする

2-②-i

緊急度や重症度を判断できる情報を聞き取る

子どもの身体的な状態の把握と、精神的に追い込まれていないか等の情報を的確に聞き取る

2-②-ii

言葉だけでなく、表情から感情を読み取る

表情から相手の心理状態がどういう状況であるかを察知して、感情の動きを把握する

2-④-i

「なぜ、なぜ、なぜ？」を繰り返し、本質的な問題を把握する

問題の背景がどこにあるかについて、通告・相談内容を的確につかみ、関連事項の聞き取りをする

2-④-i

主訴の背景となる問題点のポイントを把握する

生育歴、親子関係、家族環境、地域環境等を整理して、問題の本質を的確に把握する

4-②-iii

児童相談所としてできること、できないことを説明する

納得が得られるように、かつ、過度の期待感を持たせないようにわかりやすく説明する

## 緊急受理会議

2-①-i

子どもだけでなく、子どもの置かれている環境にも着目する

子ども自身のことだけでなく、子どもを取り巻く養育環境、家庭・親族関係、保護者の養育姿勢等の情報にも目を向ける

2-①-ii

緊急保護のアセスメントシートを活用する

判断の一層の客観性、的確性を確保するため、アセスメントシートを活用して緊急一時保護の要否を判断する

2-①-iii

調査のポイントを絞り、必要な調査項目を挙げる

安否確認、家族情報、通学・通園情報、近隣情報等、必要な調査項目を抽出し、迅速に収集できるように役割分担して対応する

2-①-iii

いつまでに何を明らかにするかを決める

複数で情報を収集する態勢を作り、役割分担を明確にして、いつまでに情報を収集するか確認する

2-③-i

通告・相談の内容を客観的事実とそうでないものに分類・整理する

正確な状況の把握に努め、客観的事実と伝聞情報・主観的情報を分類・整理して事実関係の検証をする

2-③-iii

断片的な情報から行間を読み取る

専門的な観点に立ち、情報と情報をつなぎ合わせて事実を浮き彫りにしたり、事実と事実の間に横たわっている事柄を推測する

2-④-i

「なぜ、なぜ、なぜ？」を繰り返し、本質的な問題を把握する

問題の背景がどこにあるかについて、相談・通告内容を的確につかみ、本質的な課題を整理する

3-①-i

限られた情報で最悪の状況を想定する

収集した情報を基に、何よりもまず子どもが放置できない危険な状況に置かれているか否かを想定する

3-①-i

子どもの年齢に合わせた対応を考える

子どもの年齢や成長・発達の程度を勘案しながら緊急度・重症度などを検討する

4-②-iii

聴取した内容を的確に整理し、問題点を説明する

聴取した内容を整理し、事実関係を明らかにしてから問題点が何かを分かりやすく説明する

4-②-iii

聴取した内容と自らの評価を区別して説明する

聴取した内容と自分の印象、推測、評価を区別した上で簡潔・明瞭に説明する

5-②-vi

自分だけで判断せず、組織として協議する

緊急受理会議は多数（3名以上）の職員で多面的な意見を出し合いながら情報を共有し、迅速な対応ができるよう検討する

5-②-vi

他のメンバーの意見を聞くなど、なるべく多くの人で判断する

他のメンバーの意見にじっくり耳を傾け、迅速かつ的確な判断のための材料とする

5-②-vi

管理係、心理、虐待対策班などとの役割分担を明確にする

所内連絡体制、子どもの心理状態、初期対応等について、誰がどのように関わるか、役割分担をはっきりさせておく

6-①-iii

関係機関と迅速かつ緊密な情報交換を行う

日常から連絡を密にして信頼関係を構築しておくとともに、ケース説明を的確に行い、どの情報が必要かを伝えて迅速な対応を依頼する