

令和3年度子ども・子育て支援推進調査研究事業
虐待事例等の困難場面における保護者対応についての調査研究

保護者と協働して児童の最善の利益を確保するために ～困難場面における保護者対応ガイド～

目次

- 1 はじめに
 - 1.1 ソーシャルワークにおける児童相談所職員のミッション（理念）
 - 1.2 ガイドライン作成の背景と目的
 - 1.3 ガイドラインの構成
 - 1.4 本ガイドができること
- 2 保護者と協働関係を築くうえで大切な3つのテーマと困難が想定される6つの状況
 - 2.1 対話ができる関係を築いていく
 - 状況① 働きかけをしても応じてくれない保護者の理解と対応
 - 2.2 保護者が見せる怒りや攻撃性に対峙していく中で支援の糸口を探る
 - 状況② 攻撃的・感情的になりコミュニケーションが取れず、冷静な話し合いが難しい保護者の理解と対応
 - 状況③ 実力行使などで意向を通そうとする保護者の理解と対応
 - 2.3 保護者と児童の安全の理解を共有することで児童の未来を共有していく
 - 状況④ 不適切とされる行為についての理解が児童相談所と異なる保護者の理解と対応
 - 状況⑤ 児童への支援の在り方についての意見が児童相談所と異なる保護者の理解と対応
 - 状況⑥ 児童への支援の在り方についての意見が保護者間・親族間で異なる場合の対応
- 3 実践例題と対応例
- 4 若手職員を育成する立場のSVや先輩職員に向けて

1 はじめに

1.1 ソーシャルワークにおける児童相談所職員のミッション（理念）

本ガイドは「保護者と協働して児童の最善の利益を確保するために」としてまとめ、サブタイトルは「困難場面における保護者対応ガイド」としました。

児童福祉法第1条では「全て児童は、児童の権利に関する条約の精神にのっとり、適切に養育されること、その生活を保障されること、愛され、保護されること、その心身の健やかな成長及び発達並びにその自立が図られることその他の福祉を等しく保障される権利を有する。」とされ、第2条第2項では「児童の保護者は、児童を心身ともに健やかに育成することについて第一義的責任を負う。」とされています。そして、第3項では「国及び地方公共団体は、児童の保護者とともに、児童を心身ともに健やかに育成する責任を負う。」としています。したがって、児童相談所は児童の保護者とともに、児童を心身ともに健やかに育成し、社会的自立に至るまでを支援するために、「児童の最善の利益」を考慮しながら協働していくことが求められているのです。

しかし、児童について心配な情報が寄せられたとき、児童相談所はその情報を「児童虐待通告」として受理し、介入が始まります。児童に重篤なけがなどがあり、安全確保が必要で緊急事態である場合には、職権での一時保護の実施もあり得るため、激しい対立から家族との出会いが始まることは珍しくありません。児童相談所としては、児童の安全を確保するため、家族との対立を恐れることなく対処する必要があります。また、家族との関係性においてどうしようもない行き詰まりの中で、児童の福祉が著しく害されている場合には、児童の福祉と安全を最優先に考えて、法的に対応せざるを得ない局面もあります。子ども支援は本来、児童と保護者、その家族が参加し、今後の暮らしについて支援計画を立てて支援を実施しますが、法的対応を行う場合、このような児童への支援を創ることは容易ではありません。その一方で、児童を突然保護されたことにより、保護者も混乱し、怒りや喪失感を抱いたり、これまでの子育てを否定されたかのように感じたりして、強い不安にさいなまれます。このような状況において、児童相談所から説明を受けたとしても冷静な感情を保つことができず、児童相談所の役割や目的を十分理解できないこともあります。

本ガイドのテーマである児童相談所の介入に伴って生じる「困難場面」とは、このような背景を基に生じるものです。もちろん、児童や家族、児童相談所もすべて異なるように、困難の生じ方にも違いがあると思います。しかし、保護者が攻撃的な態度になり対立関係に陥る場合の多くには、喪失感と不安の裏返しの態度としての困難が背景にあります。そのような理解が、家族との協働を進めていくことにつながっていくと思います。児童相談所は、一方的に「対応が困難な家族」と捉えるのではなく、家族と児童相談所の関係性において「困難が生じている」と捉えることが必要です。

改めて、児童相談所が行うソーシャルワークとは何でしょうか。ソーシャルワークは、クライアントの持っている潜在的な力に注目することで、クライアントが主体者として問題解決に取り組み、クライアントを取り巻くネットワークを回復・構築することで、クライアントがよりよく生きていくために、クライアントと協働・パートナーシップを築くプロセスと言えます。児童虐待対応に当てはめると、クライアントである児童、そして保護者・家族がよりよく生きていくということは、支援の中心に置くべき児童の意見に耳を傾けて、児童にとって大切な存在である保護者が、児童の育ちのニーズを満たすことができる保護者としてその養育力を高め、児童を守る主体者となっていくプロセスにあることだと考えます。児童虐待として通告

された保護者であっても、多くの場合児童の幸せを願いながらも、いくつかのことがずれ始めて、児童を傷つけてしまっています。児童相談所は、児童とそのような保護者と向き合い、児童と保護者の真の思いに耳を傾けます。そして、児童と家族を取り巻く暮らしの現状や今後の見通しについて、保護者や親族、地域の支援者等と共に考えて、児童に最善の利益をもたらす支援内容を創ります。一時的に保護者と児童相談所が対立関係に陥ったとしても、本来のソーシャルワークに立ち戻り、児童の意見をしっかりと聞いて、保護者と協働関係を創り、最終的に児童と家族への支援を実践できるように導いていくことが重要です。

本ガイドでは、保護者と児童相談所の関係性の中で生じる「困難」について、全国の児童相談所に調査し、困難を乗り越えてきた実践例を集めることができました。一つひとつの事例にとっても大切なヒントが隠れています。

現在、児童相談所の現場は経験年数が3年未満の職員が半数以上を占めています。本ガイドが、現場で苦勞している皆さんの手に取ってもらえた時に、なるべく早く役立ち、少しでもヒントになるようなものになりたいと考え、ノウハウについてもまとめたいと考えました。しかし、それぞれのノウハウだけでなく、その基礎となる忘れてはならないソーシャルワークとしての理念があります。全体を通じてその理念を感じ取ってください。

また、この児童相談所の現場で職員が支えられるのは、仲間やSV（スーパーバイザー）¹の存在です。SVの役割は極めて大きなものですが、一方で一定の経験年数を有するSVの人数は、どこの児童相談所でも不足しています。経験年数の浅い職員は、忙しそうにしているSVを前にすると、「こんなことを相談してよいのか」と悩むこともあるかもしれません。しかし、児童へ最善の利益をもたらすという重要な仕事は、一人ではできず、チームで行う仕事です。SVに相談しながら支援を進めていくのは、すべての職員にとって不可欠なことです。本ガイドでは、職員が周囲と協働しながら、保護者との協働を進めていった事例も紹介していきます。

本ガイドが、少しでも現場の役に立つものになることを期待しています。最後に、本ガイドを作成するに当たって、たくさんの事例をお寄せいただいた現場の皆様に感謝いたします。

1.2 ガイドライン作成の背景と目的

虐待相談対応件数が年々増加し、児童相談所における業務過多が深刻になっています。それを受けて、児童福祉司等の増員をはじめとした児童相談所体制の急激な強化が実行されていますが、その中で、経験年数の浅い職員が研修やスーパービジョンを受けながら最前線に立って、保護者対応が困難なケースに対応せざるを得ない状況が発生しています。ケースにうまく対応できないと感じることや困難なケースに対応すること自体が、心理的負担の要因となっていると思われます。

そのため、困難場面における保護者対応について、考え方と対応のヒントを理解することで、実践でより良い対応ができるようになることを目的として、本ガイドをまとめています。

¹ 本ガイドでは「SV」と表記します

主な読み手としては、経験年数1～3年ほどの若手の職員を想定しています。また、経験年数の浅い職員を育成する立場にある、SV や先輩職員の役にも立つようにまとめています。

本ガイドの活用方法として、経験年数の浅い職員が児童虐待対応における基本の考え方や対応のヒントを参照することを想定してまとめており、困難な状況に直面した際に参照してもらいたいと考えています。また、応用編として、参考資料や役に立つ面接スキルなども掲載しているため、学びをより深めていくために参照してもらえると幸いです。

1.3 ガイドラインの構成

◆第2章：保護者と協働関係を築くうえで大切な3つのテーマと困難が想定される6つの状況

全国の児童相談所にご協力いただいた調査を踏まえ、保護者と協働関係を築くうえで大切な3つのテーマを設定し、各テーマに考え方を記載します。各テーマの中には1～3つの困難が想定される状況を設定しており、現場から寄せられた対応のヒントと実践者からのメッセージ、役に立つ面接スキル・考え方を掲載しています。

◆第3章：実践例題と対応例

第2章で確認した対応のヒントを実践的に検討するため、実践例題を5つ設定しました。ケースの概要を冒頭に載せた後に、各事例の中で特に考慮しなければならないポイントと事例に対するアプローチの可能性を記載しています。

◆第4章：若手職員を育成する立場のSV や先輩職員に向けて

経験年数の浅い職員をサポートするに当たり、SV や先輩職員に期待される役割と声かけ等のヒントを掲載しています。

1.4 本ガイドができること

- ✓ 保護者と協働関係を築くうえで大切な考え方や対応方法の「ヒント」を提供すること
- ✓ 困難が想定される状況について、経験年数の浅い職員が考えるべき要素を提供すること
- ✓ 児童相談所職員が経験する可能性が高い困難な状況について要素を提供すること
- ✓ SV や先輩職員が経験年数の浅い職員を育成する際に実施できる取組の「ヒント」を提供すること

2 保護者と協働関係を築くうえで大切な3つのテーマと 困難が想定される6つの状況

今回の調査をする中で、児童相談所の現場において「困難」とされる状況について、多くの実践事例をいただきました。それらをつぶさに見ていく中で、共通の困難な状況とされるものが見えてきました。もちろんこれらは、支援者である児童相談所が保護者と対峙する関係になっているとしても、「児童が安全に安心して暮らすためにどうすればよいか」を保護者に働きかける際に伴う困難であり、「対話ができる関係」をいかに創っていくかの実践の方法ともいえるものです。正解は一つではありません。すべての家族は個性的な存在で、保護者や家族は、児童が安全に安心して暮らすことを希望しているという前提に立って、児童の養育の考え方や方法を理解するようにします。同じ考え方や状況にある保護者やその家族はいませんし、支援者も児童の最善の利益の確保を目標としますが、児童や保護者との関係性はすべてが異なるものです。そのため、そこに画一的なマニュアル・正解を作ることは困難です。それでも、可能な限り共通性の高いと想定されるものを掲載したので、現場で行われた優れた実践から学び、対応のヒントとしてまとめた本ガイドを基に、実践に当たって皆さんに検討してもらいたいと思います。

今回紹介する6つの状況を、保護者と児童相談所の協働の場面として捉えれば、「2.1 対話ができる関係を築いていく」「2.2 保護者が見せる怒りや攻撃性に対峙していく中で支援の糸口を探る」「2.3 保護者と児童の安全の理解を共有することで児童の未来を共有していく」に分類できます。ここに6つの状況を組み入れていきます。

2.1 対話ができる関係を築いていく

児童相談所が行う初期の介入場面において、保護者の態度は様々です。少しでも早く保護者とこれからのことを話し合おうと様々な働きかけを行っても、応じてくれず、一切反応を見せない保護者もいます。本項では、このような状況への対応を紹介します。

◆背景の理解

ところで、保護者と児童相談所の対話が困難となっていく背景にはどんなことがあるでしょうか。その理由は一つではありませんし、保護者によってそれぞれでしょう。しかし、保護者の立場に立ってみれば、突然、児童相談所が介入してきたことは、これまで体験したことのないような恐怖かもしれません。一見、児童相談所に攻撃的になっているとしても、それは、恐怖に対する反応であったりします。児童を一時保護されて、この先の見通しが見えない中で不安もあると思います。児童相談所という権威への反発もあるかもしれません。また、児童相談所の介入はこれまでの子育ての否定であったり、保護者なりに大切にしてきたことの否定としてのメッセージとして受け取られ、深い喪失を体験しているのかもしれません。

児童相談所の働きかけに応じないというのは、反応しないことで無言の抵抗を示しているのかもしれませんが。さらに、深い喪失感などを訴えているとも取れます。また、これまでの保護者が、児童に関わる様々な指摘、指導に対して、応じないことで意向を通せた体験があって、受動的態度に徹している場合もあるでしょう。さらに、児童相談所という未知の存在に対して、どう応じてよいかわからないから、外部からの働きかけを一切遮断することで現実から逃避している刹那的態度とも言えるかもしれません。児童福祉法に基づく介入の重大性の認識を持っていない場合もあります。

◆対応の基本的な考え方

児童相談所の職員として、保護者が見せる話し合いに応じない態度や感情的で攻撃的な行動の背景を理解しようとするマインドが、「対話ができる関係を築いていく」ことの第一歩になっていきます。家族の喪失感ややるせなさ、そして不安に耳を傾けていくことが大切です。そして、家族がこれまで大切にしてきた子育てを教えてもらい、少しでもうまくいった子育てを改めて見つめ直します。児童の思いに触れ、どんな家族になっていきたいのかを伺い、そのためにはどうしていけばよいのかを保護者と話し合っていきます。保護者は自分たちを否定されたと感じる関係性の中では話し合いをしようとは思わないでしょう。支援者は、家族の否定的側面ばかりに注目するのではなく、「虐待」とされる事態に至ったとしても、うまくできていることに注目することが「対話ができる関係を築いていく」ことになります。

そして、「対話ができる関係を築いていく」のは、今回の出来事について率直に話し合うことをするためです。それは、保護者の責任を問うということではなく、このまま何も変わらないのであれば、児童の将来にどんな危害が生じることを心配しているのかを保護者と児童相談所が共有するためなのです。さらに、児童と保護者やその家族に参加してもらい対話しながら、児童相談所としてアセスメントを行い、児童の支援を創るためです。

一方で、保護者の態度が頑なで全く話し合いに応じない場面や攻撃性が収まらず、どんな配慮、工夫をしても事態が展開しないこともあります。そのような場面では、「粘り強く」「毅然

然と対応する」ことが必要になります。これは本ガイドでもたびたび登場するキーワードですが、保護者にとっても困難な状況であることを理解しようとするマインドと決して矛盾するものではありません。児童虐待対応の優先事項はどの場面でも変わりはなく児童の安全確保です。このことを脅かすものについては、児童相談所は一切の妥協もしません。保護者を理解しようとするマインドを持ちながら、一方で粘り強く、毅然と対応するのです。容易なことではありませんが、本ガイドに寄せられた対応例には、そのことを進めていくヒントがたくさんあります。

状況① 働きかけをしても応じてくれない保護者の理解と対応：訪問や来所、連絡への応答の拒否により、保護者とコミュニケーションが取れない状況

状況①は、児童相談所がどんな働きかけをしても保護者が応じてくれない状況です。この状況は、安全確認や一時保護などの初期対応から親子関係再統合・再構築に向けて行う指導の最中に至るまで、多くの場面で見られます。児童相談所からの電話を無視する保護者や、児童相談所の関与を積極的に拒絶する保護者もいます。電話等を無視する行為の背景には、保護者が「今の子育ての方法に問題はないため、児童相談所に関与される必要はない」と考えている場合があります。一方で、児童相談所の関与を拒絶する場合は、「今までの子育ての方法を否定された」と考えていたり、児童相談所と過去に関わりがあり、その際に良い関係性を築くことができず「児童相談所は信頼ができない」と考えていたりすることなどが背景にあります。その他にも、「問題を自覚しているが知られたくない事実がある」ことや「対人関係において不安が高く防衛的になっている」ことなどもあり得ます。

◆現場から寄せられた対応のヒント

【学校等の関係機関に協力を依頼する】

保護者と電話で話をする中、警察からの書類通告については訪問が実現しないと終了できないことを根気よく説明した。結果、唯一訪問を許されていた学校の担任の協力を得て、学校の担任に同行、もしくは直後のタイミングでの短時間の家庭訪問を提案したところ保護者が了承して、訪問が実現した。

【児童相談所の権限等を適切に行使する】

最初の訪問時に保護者とやり取りした際に、児童と会えない状況が続き目視での安全確認ができない場合には、警察等の連携や法的対応に移行する可能性があることを伝えていた。そのことを基本に、安全確認ができない状態が続くと出頭要求等の法的対応に移行する可能性がある旨を具体的に記した文書を、保護者宛てに送付した。そのうえで、期限を決めて児童相談所の担当者への連絡と安全確認に応じるよう促した。結果、保護者から訪問日時のアポイントが取れ、家庭訪問にて児童とも状況の確認のやり取りができて安全確認ができた。

【ねぎらいの言葉をかけるなど受容的に対応し、話し合うことができる関係性をつくる】

一時保護以前の児童の養育に対して感じていた難しさや葛藤等を丁寧に聞き、これまでの母の養育を労った。そのうえで、児童を思う気持ちや子育て自体を否定したいわけではなく、暴言や暴力を用いた養育方法があったことが不適切であったことを改めて説明した。その後は、「私の気持ちも分かってくれた」と話し、児童相談所からの児童にとって必要な関わりについて耳を傾けるようになった。

◆実践者からのメッセージ

最初の電話に応答したものの、職員の対応が保護者にとって好ましくなかったために連絡が取れなくなる、という場合もあります。このような場合、担当者ではなくSVが電話を掛けると、保護者と連絡を取ることができるようになることがあります。電話対応のスキルや工夫の仕方を、事前に所内で協議・確認しておく必要があります。

また、連絡を取るに当たって対応が苦慮されることがあらかじめわかっている場合には、先んじて所内で協議を行い、「保護者にどのような伝え方をするか」「保護者からどのような質問が想定されるか」「安心して来所してもらえよう、どのように見通しを伝えるか」などの方針を決めておくことが望まれます。

児童相談所は、様々な手段で保護者へアプローチを試みると同時に、その間に児童の意見を聞き取るなどして、児童の暮らしの状況を調査し、アセスメントを行い、援助方針を立てることが重要です。

児童の発達状況や親子関係、養育者の過去の養育歴、家族との関係性などの影響によって、結果として暴言・暴力等の不適切な養育の状況に陥っていることなどを丁寧に聞き取り、養育の負担感などについてもねぎらう中で関係性を構築したうえで、不適切性やその影響について、保護者が理解できる方法で説明することが重要です。

保護者が関与を望まない場合でも、児童の生育歴や保護者が考えている子育ての方法を保護者と共に振り返ることは、その後の児童の支援計画を立てたり、保護者との協働関係を築くうえで重要です。保護者と共に、児童が生まれた時から現在までの児童の身に起きたことに関わる情報や家族の変化などを時系列で整理できるツール（子どものあゆみ）を活用している自治体もあります。このツールの活用により、保護者と児童相談所が情報を視覚的に共有でき、保護者が自身や児童の強み（できていること）に気づくと共に、困難さや不適切な養育であったということに気づきを促すことができます。

表 1 「子どものあゆみ」記入例²

年 齢	子どもに起きた出来事	家族の変化
0歳	・両親のもとに長女として誕生	・母は男の子を希望しており、あまり喜べなかった。 ・父は誕生を喜び、出産時は父方祖父母と一緒に産院を訪れた。
3ヶ月	・授乳やおむつ交換は母から適切にもらえるが、あやしたり肌に触れたりあまりしてもらえない。 ・父や父方祖父母は世話をし、かわいがってくれる。	・母が保健センターの育児相談に行き「子どもをかわいく思えない」「夫や姑の方になついているように見える」「結婚して県外から来たため友人がいない」と保健師に相談する。 ・保健師の紹介により、母親と保健師と一緒に子育てサロンに参加する。
4ヶ月	・子育てサロンに週3日通う。他児と出会い、ボランティアからかわいがってもらえる。	・母が地域の人と知り合え、地域の生活情報を教えてもらえる母仲間ができる。
10ヶ月	・平日の日中は、保育園で過ごすようになる。 ・新しい環境に慣れず、泣くことが多い。 ・担当保育士にかわいがってもらう。	・父が勤める会社が倒産して収入が激減 ・市内のアパートから市営住宅へ転居 ・母が平日日中、ヘルパー資格取得勉強を始める。
11ヶ月	・卵アレルギーが見つかり、給食は個別に対応	・母がヘルパー資格を取得し、働き始める。
1歳	・保育園に徐々に慣れ、笑顔が増える。 ・担当保育士を慕い、後ろを追って歩く。	・母の仕事が忙しく、保健師の電話に出なくなる。 ・子育てサロンで知り合った友だちや他の母と会ったり連絡をとることがなくなる。
1歳2ヶ月	・担当保育士に抱っこを沢山せがむようになる。 ・給食を急いで一度に口に入れるように食べる。	・父が就職でき、両親ともに仕事が忙しく、子どもと十分かわかる時間と余裕がない。 ・母が食事を作るのが辛く、朝食が不十分になる。 ・母がイライラして大声で叱ることが増える。
1歳3ヶ月		・母が毎日、連絡帳に悩みを書くようになる。

出典：「平成24年岡山市要保護児童対策協議会研究会実務ワークショップ子どもたちの育ちを支援する子どもを中心とした多機関協働実務のためのワークショップ」資料を基に作成

◆役に立つ面接スキル・考え方

○子ども虐待対応の手引き

「子ども虐待対応の手引き」には、虐待の告知を行う際は毅然とした対応に努め、保護者の要求にのまれないことや、家族への関与を始めた当初から児童相談所が介入した理由を明確に伝え、保護者と共有することなどが記されています³。また、立入調査や出頭要求など、児童相談所が有する権限を行使する際の判断について、記載がなされています⁴。

○ジョイニング

対立する場面での対話は容易ではないのですが、ようやく話し合う機会ができたのですから、まさに「話し合える関係を創っていくこと」を実践します。ここで児童相談所に対しての攻撃があるかもしれません。理不尽な要求に応じる必要はありませんが、攻撃の背景にあるものを理解しようとしてつつ、「突然の介入に対してそのようなお気持ちになるのは当然ですよ」と、さらにお話を聞かせてもらいます。家族が考える子育てについて、家族の枠組みの中での語りに参加させてもらいます。受け入れることができる内容ばかりではないでしょうが、一旦は保護者の思考の枠組みの中で考えていきます。

² 岡山県「『子どもの育ちのニーズシート』ガイドブック」P7

https://www.pref.okayama.jp/uploaded/life/514620_3907210_misc.pdf

³ 厚生労働省「子ども虐待対応の手引き（平成 25 年 8 月 改正版）」P48-56、61

⁴ 同上、P66-80

○リフレイム

対話の中で、攻撃的な言葉や一方的な主張が繰り返されることがあります。そんな時は、その場面を捉えて、「なるほど・・・実は、私たちは、家族のことをほとんど知らないので、こうやってお話を聞かせていただくことが私たちの理解につながっていきます」と、攻撃的な言動をリフレイムすることで、保護者と児童相談所の対峙的関係を肯定的な意味に捉えなおすことができる場合があります。「怒るのは当然です。私たちは、もっともっと家族の話を聞きたいのです。お話ししてください」と怒鳴ることを促すと、逆に怒鳴ることをやめるということがあります。

○動機づけ面接法（Motivation Interviewing：MI）

変化に対するその人自身の動機づけを高めるための協働的な対話のスタイルです。対話を通して、面接者の「正しい反射」を抑え、行動変容に伴う両価性（変わりたいけれど、一方では変わりたくないという気持ち）やその状況を丁寧に聞き取り、その中で語られた変化に関する発言（ここでは児童との関わり方など）に注目し、強化することで、相談者が変わっていきようとするプロセスを支援する方法です。MIにおけるスピリッツをPACEと呼びます。Partnership（協働）、Acceptance（受容）、Compassion（思いやり）、Evocation（喚起）の4つの要素です。面接者が具体的に用いるスキルとしてはOARS（オールス）と呼ばれるものがあります。asking Open question（開かれた質問）、Affirming（是認）、Reflection（聞き返し）、Summarizing（要約）です。要約の中で、「一方で」「そして」などの接続詞によって、行動変容に向かう言葉（チェンジトーク）を使うことで、気づきを促したり、面接をさらに展開させていきます。

2.2 保護者が見せる怒りや攻撃性に対峙していく中で支援の糸口を探る

前項では、児童相談所の働きかけに保護者が応じないことで話し合いが進まない事例について、現場からの対応のヒントを紹介しました。本項では、職権による一時保護等をされたことに対して、強い憤りや攻撃性を示す保護者との間に生じる「困難」や、長電話や児童相談所への居座り、訪問した職員を帰宅させないことなど、職員を長時間にわたって拘束するなどの実力行使などで意向を通そうとする保護者について、その理解と対応を示し、現場での対応のヒントを紹介していきます。

◆背景の理解

「2.1 対話ができる関係を築いていく」で示した保護者の理解と、強い憤りや攻撃性を示す保護者の背景には、「何も応じない保護者」として多くの点で共通するものがあると思われます。攻撃的になることで児童相談所の関わりに異を唱えるという態度の背景にあるものは、すでに述べたように、怒りや喪失感、児童を一時保護した児童相談所という権威への反発、子育てや保護者なりに大切にしてきたことの否定、この先の児童との生活の見通しが見えない中で不安などがあると思われます。また、これまでも保護者に降りかかってきた不利な出来事に対して、攻撃というアドバンテージをもって解決してきたのかもしれませんが。

◆対応の基本的な考え方

ここでの対応の基本も、「2.1 対話ができる関係を築いていく」と基本的には同じであると思います。「感情的になる、攻撃的になるといった行動の背景を理解しようとするマインドが『対話ができる関係を築いていく』ことの第一歩」となることは変わりなく、家族が大切にしてきた子育てを聞き、うまくいった子育てを語ってもらい、児童の思いに触れる中で、どんな家族になっていきたいのか教えてもらい、そのための方策を保護者と話し合っていくことが基本的支援です。

しかし、このことを話し合うことが困難で、一方的な主張が繰り返され、児童相談所の職員が口をはさむ余地が全くない状態が生まれる時があります。また、保護者が有利に話し合いを進めようとする方策なのか、「仕事が終わって児童相談所に行けるのは深夜だ」「お前たちが勝手に保護したんだからお前たちが家に来い」などと言われることは、多くの職員が経験しています。家庭訪問した際に保護者が職員を帰宅させないことなど、時に身の危険を感じることもさえあります。それほどまでに不安が攻撃性にあらわれる場合には、その行動の背景を理解しようとしても、そのことだけで保護者が落ち着いて対話ができるようになるとは思えません。このような場合には、家庭訪問とは別の手段を検討しなければいけません。

児童相談所が行ってきた児童虐待対応は介入と支援の狭間の中であって、いつも揺れ動いてきましたし、今も揺れ動いています。容易ではありませんが、ここでも、本ガイドのキーワードである「粘り強く」保護者と向き合いながらも、必要な場面では「毅然と」対応することが求められます。児童の命と安全を守るために、理不尽な要求に応じることはしません。組織として明確に、児童相談所の態度を保護者に示します。法に触れるような行為であれば警察へ通報し、児童相談所が持っている法的権限を適切に行使します。しかし、繰り返しますが、これらの毅然とした行為と、児童相談所の支援者としての態度は全く矛盾するものではありません。

ん。児童相談所は、権威を巧みに使うことで「対話ができる関係を築いて」いこうとしているのです。対立は対話に至る一つのプロセスと考えられます。

状況② 攻撃的・感情的になりコミュニケーションが取れず、冷静な話し合いが難しい保護者の理解と対応：一方的な主張や一貫しない主張の繰り返しなどにより、建設的な話し合いができない状況

状況②は、保護者と冷静に話し合うことが難しい状況です。この状況も、安全確認・一時保護などの児童相談所が関与を始めた初期の場面や、初期対応を終えて社会調査など関与を進めている場面など、多くの場面で見られます。このような状況を生じさせてしまう背景には、保護者が「児童相談所は権限を使って児童を取り上げ、家庭に介入してくる組織に過ぎない」と誤認していることや、児童相談所が家庭に寄り添って児童の最善の利益を追求する組織であることを適切に伝えられていないことなどがあります。保護者の考え・思いを十分に聞き取り、理解したうえで、図や表を用いるなど、必要に応じて保護者の特性に合わせて、お互いに情報共有が図りやすくなるよう説明の仕方を工夫することが重要です。

◆現場から寄せられた対応のヒント

【ねぎらいの言葉をかけるなど受容的に対応し、話し合うことができる関係性をつくる】

保護者が精神的な不安定さを抱えていたため、受容的に対応することに努めた。保護者は自身が過去に受けていた不適切養育の場면을フラッシュバックすることがあり、児童相談所の面接の際にもその内容を赤裸々に伝えてくることがあった。家族再統合を進めるには、母親の精神面も安定させることが重要であるため、児童に対するケアのみならず母親のケアも同時に行うことを粘り強く伝えていくと、保護者からの理解を徐々に得られるようになり、相談関係の構築を後押しすることができた。

【虐待として受け入れられない背景を分析し、保護者の特性に応じた説明を行う】

担当者とは別にSVが直接対応し、課題について繰り返し伝えた。やり取りの中で、保護者は見通しが立たないと不安が強くなることが分かってきたことから、「実際に起きたこと」「児童への影響」「保護者が願うこと」を整理し、何が解決すれば児童の家庭復帰ができるかを保護者と児童相談所で共有したことで、保護者の不安感が解消された。

【SV や先輩職員との役割分担など、組織としての対応に努める】

児童相談所の対応として、担当者とSVで性別によって役割を分担した。母親は女性職員に対して攻撃的に接していたため、母親には男性職員が前面に立って対応して、父親には女性職員が主に対応するようにした。そのような対応を取っていたところ、父親と相談関係を築くことができ、父親を通じて母親とも落ち着いた話し合いを行うことができるようになった。

【毅然とした対応に努める】

きょうだいに不審なけがが続いたため、一時保護を実施。ネグレクトが疑われ、母親の就労などの生活実態が不明確であったため、児童が安全に暮らすための話し合いを継続し、援助方針の検討を重ねていた。話し合いにおいて、保護者は「自身は就労しており、養育にも問題はない」との主張を変えず、児童相談所の職員からの指摘を一切受け付けず、面接中に大きな声を出すことや途中で離席するといったことが続いていた。母親の就労実態を調査し、仕事を辞めていたことなど客観的事実を確認したうえで、保護者に具体的な事実と合わせて指摘したところ、保護者もネグレクトの事実を認め、生活を立て直す間の施設入所について同意を得た。保護者の曖昧な言動や攻撃的な姿勢に惑わされることなく、常に真正面から向き合い、一貫して児童の生活上でリスクと考えられることを指摘し続けたことで、支援機関として受け入れてもらうことができた。

◆実践者からのメッセージ

この場面は、保護者の攻撃的・感情的な態度が顕著であり、建設的な話し合いになるまでに時間がかかる場合もあります。この間に、支援者は次の展開を見通してソーシャルワークを考えます。対峙する中で保護者から浴びせられる辛らつな言葉はとてもストレスフルなものになりますが、全体の協働関係構築の見通しの中で、保護者と児童相談所の関係がどこにあるのかを俯瞰的にみることができれば、大変さは変わらないとしても、大変さの意味が変わってくるかもしれません。

初期介入の場面で特に取り組まなければいけないことは、①児童相談所が介入した理由を共有すること、②児童相談所は児童がどんな状況に置かれることを求めているのか、の2つを共有することだと思います。初期介入の場面においてこの2つが曖昧なまま時間が過ぎていくと、家族と児童相談所の隔たりはさらに大きくなっていきます。

あなたが行ったことは虐待であるという「虐待の告知」は、ときに必要かもしれませんが、多くの保護者は子育ての全否定と感じたり、「親失格」という烙印を押されたような気持ちになります。私たち支援者は家族に責任を問うというよりも、「このままの状況が続いてしまったのなら児童の未来に何が起こるのかを心配している」ことを共有したいのではないのでしょうか。児童の未来に責任を持ってほしいのです。保護者も、児童の未来に危害が起きて、児童が幸せにならないことを望んではいないはずです。だからこそ、「そうならないためにどうした

らよいか、私たちは話し合いたいのです」と児童相談所が行った究極の「おせっかい」としての一時保護を説明し、協働関係の足掛かりを作っていきます。

そのうえで、「児童相談所は児童がどんな状況に置かれることを求めているのか」、家族と児童相談所が目指すべき目標を共有します。どんな状況になれば児童相談所として終結と言えるのかは、意外と曖昧なまま、ソーシャルワークが展開されることが少なくありません。「どうしたら児童を返してくれるんだ」と言われて、言葉に窮する体験は多くの支援者が体験しているのではないのでしょうか。児童の安全とは、どんな状況が創られることなのかを保護者に明確に示さなければならぬのです。

保護者の反発が予測される訪問の場合には、所内で事前協議を行い、連絡調整員の配置や警察OBの同行をお願いすることも考えましょう。また、保護者の面接前には、所内で児童と保護者の暮らしをアセスメントし、児童の支援計画について協議して、事前に所内で保護者への説明の仕方を協議することが重要です。

一方的な主張や攻撃的な発言を続けている中でも、一部では会話が成り立つ話題もあります。その話題を逃さずに広げていくことで糸口になることもあります。

保護者自身の成育歴や生活環境などの背景には、自身の抱える課題や困難さがあることも多いため、そこに共感しながら「保護者自身のことも心配している」という視点を持つことで、話ができるようになることがあります。

保護者の精神状況が極端に不安定な場合には、面接を一旦中断し、組織で協議することや医師面接や心理面接を実施することなど、職員は保護者のメンタル面にも留意する必要があります。

保護者に対して説明する際には、保護者が理解できる語彙や言葉を選び説明して、保護者と児童相談所が互いに情報共有していくことが必要になります。

保護者にも、児童にも、今後の見通しを理解してもらうことが重要です。特に、一時保護した場合、双方に見通しを理解してもらうことにより、面接の目的が明確化し、面接がスムーズに進行する可能性があります。心理検査や行動観察の結果、親子面接、今後の支援の方向性の話し合いなど見通しを示し、整理をして提示するだけでも、保護者の不安が払拭され困難な対応が少なくなることがあります。

◆役に立つ面接スキル・考え方

○子ども虐待対応の手引き

「子ども虐待対応の手引き」には、面接や家庭訪問は受け入れるが話し合いを拒絶する場合は、児童の様子に気にかけていたり、今後の見通しについて知りたいと想定して、どんな些細なことでも保護者からの質問を促す姿勢で臨むことが記されています⁵。

⁵ 厚生労働省「子ども虐待対応の手引き（平成25年8月改正版）」P139-142

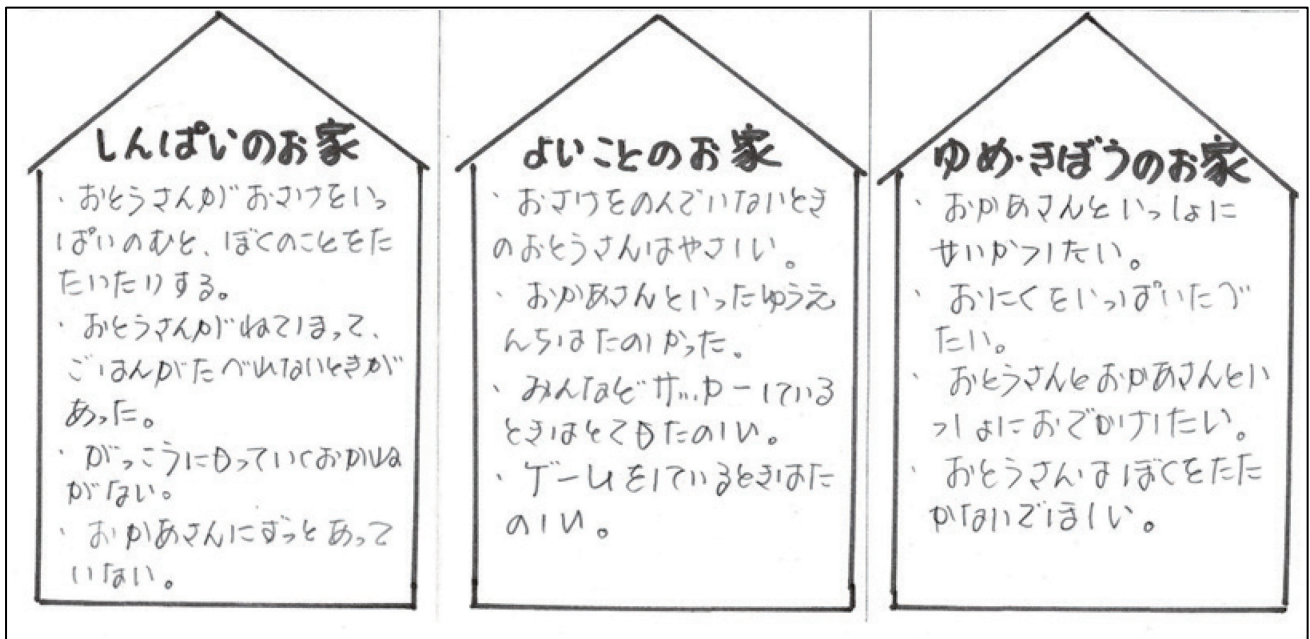
○サインズ・オブ・セーフティ・アプローチというソーシャルワークの体系

サインズ・オブ・セーフティとは当事者（児童とその養育者）の意見・考え、家族自身を持っている強さ、資源（リソース）に焦点を当て、当事者と専門職が協働することによって、家族自身と安全を守る人（親族、友人、知人などのインフォーマルな人々）が児童を守るための新たなネットワークを創ることで、家族自身が主体者として安全を構築していくことを支援するアプローチです。

サインズ・オブ・セーフティのプロセスは概ね次の通りです。

- ① 児童と支援者によるマイ・スリー・ハウス：児童の願いを家族に届けるお手伝い
- ② 安全づくりのための家族との協働のアセスメント（マッピング、P32）：
 - (ア) 児童相談所はこの状況が続いてしまったとき、児童の未来に何が起きることを心配しているのか
 - (イ) 児童がどんな状況に置かれることが安全と言えるのか、安全のゴールの共有
- ③ 家族を支える親族、友人、知人などのネットワークを創る：
インフォーマルネットワークによる安全創り
- ④ 児童相談所が家族に対しての関与を終結するまでのプロセスを「行程表」として示す：
家庭引き取りまでのプロセス、それに至るまでに取り組むことを示す
- ⑤ 「言葉と絵 A」保護された理由と大人が何をしているかを、家族が児童に説明する：
保護者が児童に一時保護に至った理由と今何に取り組んでいるのかを説明する
- ⑥ 安全プラン（セーフティ・プラン）の作成：
児童が危害から確実に回避されることができる安全プラン（セーフティプラン）を、家族がセーフティパーソンとともに創る
- ⑦ 「言葉と絵 B」安全プランを児童に家族が説明する：
保護者とセーフティパーソンが児童に安全プランを説明する
- ⑧ 安全プランの試行テスト：帰宅訓練等を行い安全プランの稼働テストを行う
- ⑨ 家庭引き取りとセーフティミーティングの継続：
家庭引き取り後も定期的にミーティングを行い安全プランの稼働状況を確認し、必要なメンテナンスを行う
- ⑩ 終結：
安全プランがシステムとして確立したと判断されれば、安全プランを家族とセーフティパーソンに引き継ぎ終結する。

図1 マイ・スリー・ハウスの例⁶



⁶ 菱川愛、渡邊直、鈴木浩之『子ども虐待対応におけるサインス・オブ・セーフティ・アプローチ実践ガイドー子どもの安全を家族とつくる道すじ』明石書店、2017

状況③ 実力行使などで意向を通そうとする保護者の理解と対応：長電話や児童相談所への居座り、訪問した職員を帰宅させないことなど、職員を長時間にわたって拘束する状況

状況③は、職員を長時間にわたって拘束するなど、保護者からの実力行使が見られる状況です。この状況は、安全確認や一時保護など、児童相談所が関与を始めた初期の場面で多く見られます。児童相談所の対応について強い不満を持ち、感情的になっていることが背景にあると思われる。

◆現場から寄せられた対応のヒント

【毅然とした対応に努める】

保護の当日は、保護者が引き下がらず、7時間以上に及ぶクレームになったが、厳しい言葉をかけられても基本的には回答しないことを徹底した。保護者と児童を面会させた際の医療機関内での評価が悪かったという事実などを引き合いに、児童の安全を確保するため一時保護を実施するという児童相談所の援助方針を繰り返し説明し続けた。厳しい口調で質問されることがあっても、今は回答できないので日程を改めて話をしたい旨を回答するように努めた。

【警察等の関係機関に協力を依頼する】

保護者の話は毎回長時間におよび、その話し方は終始攻撃的であった。また、会話を録音して、「あの時このように言った」と1つの言葉に拘り、児童相談所側の話は聞き入れなかった。児童相談所の対応として、弁護士に助言を求めたり、警察署に相談しに行ったりした。最終的には、保護者が突然来所し、窓口で1時間以上に達したところで所長が施設管理者として退去を求めたが応じなかったため、警察に通報し、臨場した警官に退去を命じてもらった。

◆実践者からのメッセージ

この場面においては、「粘り強く」「毅然と」対応することで対話の枠組みを作っていくことが求められると思います。いわば、保護者の言動の限界設定を行い、許容できる範囲では粘り強く対応しても、限界を超えた場合は毅然と対応することが必要です。限界設定をどこに置くのかということ、職員の安全を担保する方策としての法的対応、チームアプローチ、役割分担がテーマになってくるものと思われます。

一時保護の決定など児童相談所として譲れないことは、毅然とした態度で示すことが必要です。一貫した対応をするには、面接前に児童と保護者の暮らしをアセスメントし、児童の支援計画など組織としての考え方を丁寧に協議しておきます。具体的には、「今回の面接のゴール

は何か」「今後の見通しを保護者にどこまで理解してもらうか」などを面接前に確認することが望まれます。

面接が長時間に及ぶことが予想される場合、面接開始時にあらかじめ終了時間を示しておくことや、保護者が長時間のクレームを重ねている時には話を一旦中断して面接室から出てSVや先輩職員に状況を伝え対応を相談すること、長時間（例えば2時間以上）たっても面接室から出てこない場合は外から声を掛けてもらうようにすること、など対応の方法を確認しておくことが必要です。

長時間の面接でのやり取りの中で、保護者が譲歩を示す一方、次回の面接日程などを交渉してくることがあります。その際に応じられることと応じられないことを、明確にわかりやすく説明することが重要です。

◆役に立つ面接スキル・考え方

○子ども虐待対応の手引き

「子ども虐待対応の手引き」には、一時保護中の強引な面会要求や引取要求への対応について、児童相談所の権限等を用いながら毅然とした対応に努めることや、度を越した不当な態度により、児童に動揺を与えたり不安感をもたらしたりする場合には、話し合いには応じられない旨を伝え面接を中止することが記載されています⁷。

○知っておきたい法的対応

児童相談所に無断で立ち入ることや「児童と会えるまでは絶対に帰りません」と居座るような場合には刑法第130条の建造物侵入罪・不退去罪、職員に暴行を加えた場合は刑法第208条の暴行罪、けがをすれば刑法第204条の傷害罪になる他、刑法第95条の公務執行妨害罪にも該当します。

さらに、長時間の電話によって業務を妨害する場合は刑法第234条の威力業務妨害罪、児童相談所の職員を騙って児童福祉施設等に電話をかけ、児童の居場所を聞き出そうとするのは刑法第233条の偽計業務妨害罪、脅迫して引き取りを迫る場合は刑法第223条の強要罪、施設や職員等を中傷する内容のピラを配布する、インターネットに公開するなどは刑法第230条の名誉棄損罪、刑法第231条の侮辱罪が該当します。

刑法上の罪に該当する行為については、警察に告訴、告発するなど毅然と対応することが必要です。また、一時保護の場面などで保護者の抵抗が予想されるような場合には児童虐待防止法第10条に基づき警察への援助を求めることが大切です。

「児童相談所長又は施設長等による監護措置と親権者等との関係に関するガイドライン」には、不当に妨げる行為を保護者が行う場合の対応として、説明を施したうえで、面会・通信の制限や親権制限の審判等の請求などを行うことについて記載されています。不当に妨げる行為としては、

⁷ 厚生労働省「子ども虐待対応の手引き（平成25年8月改正版）」P113-115

- ✓ 暴行、脅迫等により児童や職員等に危害を加える行為
- ✓ 児童相談所、施設等との同意の上で児童が外出・外泊したものの、約束に反して児童相談所、施設等に帰さない行為
- ✓ 無断で又は児童相談所、施設等の拒否にもかかわらず敷地内に立ち入る行為
- ✓ 敷地内に立ち入り、児童相談所、施設等が退去を求めたにもかかわらず退去しない行為

などが一例として挙げられています⁸。

○電話による長期間の拘束

長時間の電話によって職員が拘束されることがあります。電話は、基本的にはかけてきた側に主導権があり、対話を続けたり終了することの判断が委ねられることが多いようです。長時間の電話による拘束は、電話を介した攻撃と言えます。怒りへの対処は、基本的には対面における対応と同じですが、その電話による対話という特質から保護者にアドバンテージがあるように思えます。保護者が提示した枠組みの中だけで対話を継続していくことで対話が一方的になりやすいなど、望ましくない場合もあります。電話であっても、対話ができる構造の設定が必要です。

まず、「だれが電話で対応するのか」です。一人の職員が対応するのが良いときもあれば、複数の職員が対応することが良い場合もあります。

次に、「いつ」です。時間の構造設定は相談であれば特に大切になります。時間外や休日は、緊急の事案以外では対応すべきではありません。もっともすべて緊急と言われる場合もあります。待つことが苦手な保護者もいます。しかし、対話の構造のない中での対話は成り立ちません。毅然とした態度、権威を巧みに使うことも必要です。

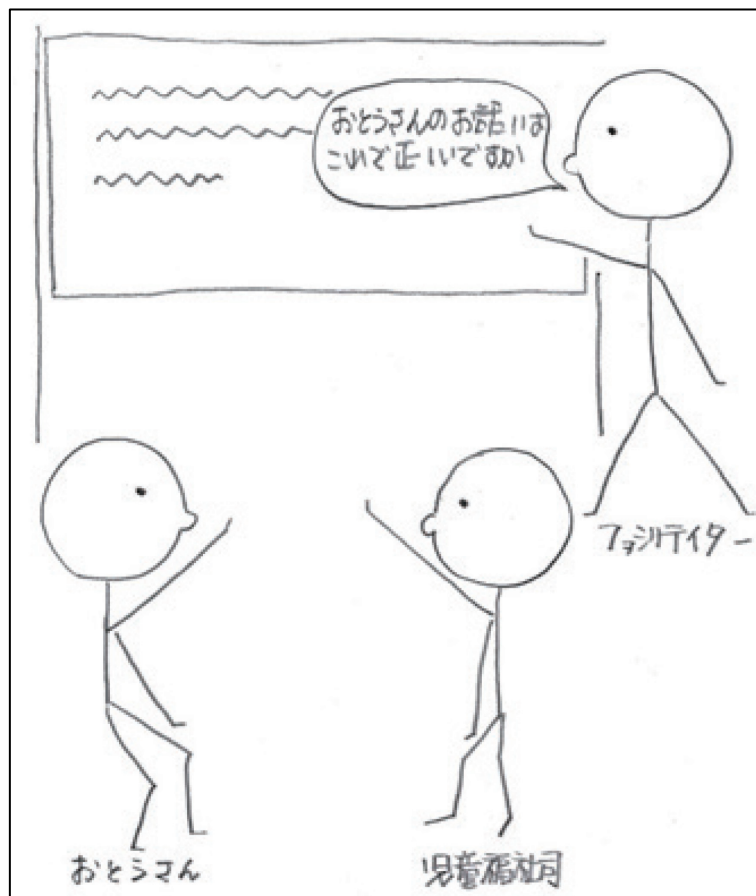
そして、「どのように」になります。怒りであってもクレームであっても、丁寧にお話を伺う態度は必要ですが、延々とお話を聞き続けることは怒りを増幅するだけであまり意味はありません。職員としての電話での対応を一致させることが必要です。何分聞くのか決めておき、時間になったならば、「次の相談がありますので、お電話を終えさせていただきます」と丁寧に伝え電話を切ります。「他の業務がありますので」というのは、あなたの話を聞かないということではないという伝え方です。保護者が延々と同じことを繰り返して主張する場合は、決められた回答をブロークンレコードにより繰り返すことも必要かもしれません。

⁸ 厚生労働省「児童相談所長又は施設長等による監護措置と親権者等との関係に関するガイドライン」
<https://www.mhlw.go.jp/bunya/kodomo/pdf/dv120317-2.pdf>

○ホワイトボードを使った対話

最低限の話し合える関係ができてからの対応になりますが、攻撃的な言動に対して「私たちは、家族のことをほとんど知らないのです、こうやってお話を聞かせていただくことが私たちの理解につながっていきます。怒るのは当然です。私たちは、もっともっと家族の話を聞きたいのです。お話ししてください」と、保護者の攻撃的な言動を肯定的にリフレインをします（P10）。そのうえで、保護者に対して「ご両親がお話ししてくださることはとても大切なことなので、私たちはきちんと理解していかなければいけません。お話を聞いているだけだと大切な言葉を聞き漏らしてしまうので、私たちが理解するためにホワイトボードに書いていっていいですか」と保護者の話をホワイトボードに書いていきます。そして、「私はご両親が話されていることを、ここに書いたように理解したのですがあっていますか」と質問します。これは、保護者と児童相談所の二者の対話に、ホワイトボードが入り、三角形の対話をつくりだすこととなります。怒りをホワイトボードに外在化していくこととなります。ホワイトボードに記入している時間は絶妙な間をつくりだします。また、怒りが言語化されることで、怒りに対処することができるようになっていく場合があります。また、これらのファシリテーションは、危機介入を実際に行い、まさに対峙している職員よりも、同じ児童相談所であっても他の職員、特に家族支援に特化したチームがあればそれらのメンバーがチームに加わり伴走型の支援を行うことで、対話がスムーズに行われることもあります。

図2 ホワイトボードを用いた対話のイメージ



2.3 保護者と児童の安全の理解を共有することで 児童の未来を共有していく

本項は、児童相談所と保護者の間で児童の支援に関する意見が異なることによって生じる「困難」の理解と対応についてまとめました。特に、保護者が行った児童に対しての不適切な行為についての理解が異なる状況と、児童の支援の在り方、特に一時保護の判断や社会的養護の在り方について一致が得られない状況、さらに、児童の支援の在り方・支援方針が保護者間で異なったり、親族間で異なっている状況などを取り上げます。児童に対しての不適切な行為の理解が保護者と児童相談所で異なれば、当然その支援の在り方も異なってきます。

◆背景の理解

ここで示された状況における「困難」は、いくつもの要因が複雑に絡み合ったことで生じているものと考えられます。また、家族の個別性も複雑さを増す要因になっています。

保護者が行った児童に対しての不適切な行為について、保護者の捉え方は様々です。通告と共に、自身の行為を振り返り、これを機会に「児童への関わり方を変えていこう」と考える保護者もいます。しかし、私たちが「困難」を感じるのは、「児童のしつけのためには必要だった」と行為の正当性を訴える保護者や、児童のけがなどの理由を保護者が行ったものではないとして行為を認めない保護者などではないでしょうか。

「児童のしつけのためには必要だった」と行為の正当性を訴える保護者の背景には、保護者自身の子育ての価値観であったり、「私も叩かれて育ってきたし、そのことを感謝している」というような、保護者自身の育ちの中での未達成な課題が児童の養育に表れる場合などがあります。また、児童への不適切な行為の正当性を確信的に訴えている場合でも、子育てのスキルを十分に持っていなかったり、児童との関係性におけるどうしようもない行き詰まりの中でやむなく行っている場合もあるかもしれません。

児童のけがなどを認めない保護者は、認めることによって生じる様々な困難を考えたときに、「私は行っていない」「けがの理由はわからない」「家庭以外で起きたこと」などとして、その場面に刹那的に対応していることが考えられます。重篤な虐待が疑われる事例などでは、家族内に行為者がいることが推定され、家族も疑いをもちながらも、そのことを認め、明らかになると家族が壊れていくことに繋がるため、そのような事態を避けるため沈黙を保っているように感じることもさえます。

◆対応の基本的な考え方

自身が行った行為の正当性を訴えたり、行為を認めない保護者において、児童に対しての行為が、保護者自身が行った不適切な行為であったと認めること、あるいは認めることができることが、とても大切なことであることは言うまでもありません。児童の安全な暮らしを創っていくためには、行為を認めることが自分自身を見つめることの第一歩になるからです。ここまで述べたような「対話ができる関係を築いていく」ことの中で、保護者の行為の背景を理解しながら、家族が大切にしてきた子育ての考えや状況を聞き、児童から直接意見を聞き取る中で、どんな家族になり、どんな暮らしを創っていきたいのかを教えてもらい、そのための方策を保護者と話し合っていくことの基本は変わらないと思います。これらの関わりが、保護者自

自身が自分の行為を捉えなおす支援につながっていきます。不合理と思える保護者の考えを一旦は受け止めることも、保護者が自身の行為を捉えなおすきっかけになったりすることがあります。

一方で、様々なアプローチをしても、保護者自身の正当性を主張したり、行為そのものを認めないことがあります。自身が行った行為の正当性を訴える保護者の中には、自身の非を認めることが「すべての敗北」と感じて、何者かと戦っているように思えてしまう保護者がいます。考えてみれば、非を認めるというのは他者への信頼感があるからできることです。自分の弱みをさらけ出すことは容易ではありません。保護者自身の育ちの中で基本的な信頼感が十分に育まれていないとき、他者への信頼感を抱けず、自己肯定感が低下し、非を認められないということがあるとも言えます。このような場合には、虐待を認めさせるという働きかけが、保護者をさらに頑なな態度に固着させることになるかもしれません。

児童相談所の職員が家族との協働の中で実現したいことは、児童の安全な暮らしを創っていくことです。したがって、保護者の非を認めさせるのではなく、通告された事態がこのまま続いてしまったとしたら、児童にどんな危険・未来が訪れるのかを話し合い、共有することが大切なのではないでしょうか。児童が幸せになることを望まない保護者はいません。保護者が虐待と認められる行為をしていたとしても、児童にとって良い暮らしを送らせたいという思いは必ずあります。視点を児童の未来に置くことで、保護者と児童相談所の目指すべき目的が共有され、協働が生まれます。

また、行為を認めない保護者においては、大人が誰も把握できていない中で児童に危険なことが起こったことが、児童相談所としての心配であることを共有することが重要です。そのことを通じて、児童の安全づくりのための協働を働きかけていくことが支援の枠組みとなります。

保護者間、親族間の意見の相違においても、あくまで児童の視点に立って、このことが続いてしまったときに、児童に何が起きることが心配されるのか、どんな児童の未来を目指していくのかを、児童の未来を心配する人々の間で相互に共有することが大切です。そして、児童相談所は、児童の安全が守られている姿とはどんな状態なのかを明確に描き、家族が主体者となって児童の安全を創っていく仕組み・ルールを構築していけるように支援していきます。

また、ここでも「粘り強く」「毅然と」対応するというテーマがあります。児童相談所の権威を巧みに使いながら支援につなげていくことが求められます。皆さんから寄せられた現場の事例から学んでいきましょう。

状況④ 不適切とされる行為についての理解が児童相談所と異なる保護者の理解と対応：自身の行為が虐待であったと理解しない状況

状況④は、自身の行為が虐待であったと理解しない状況です。この状況は、初期対応を終えて、社会調査など関与を進めている場面で多くみられる状況です。このような状況においては、「子どもに対して愛情があり、しつけとして叱っている」「自分はできていたから子どもにもできるはずだ」などと言われることがあります。児童相談所として、何を不適切と考え、どのように改善していくかを丁寧に伝えることが必要になります。

◆現場から寄せられた対応のヒント

【児童相談所が介入した理由を粘り強く伝え、保護者と共有する】

身体的虐待について、反省しない子どもを脅かすつもりでいたら、子どもがけがをする形になっただけとして不適切な行為を認めず、児童の安全・安心な養育についての話し合いを進めることができなかった。しかし、保護者の主張に関わらず、児童相談所として、極めて深刻な虐待であることや児童の受けたトラウマが大きいことを一貫して伝え続けた。その結果、「途中からは児童相談所の言うとおりでだんと思うようになっていたが、子どもと一緒に生活したい一心で耳を傾けなかった。今後は結果を受け止めて話し合っていきたい」と態度を変えるに至った。

【必要な場面での法的措置も含め、毅然とした対応に努める】

保護者の支配的な考えが家族全体に浸透しており、病理的な家族状況にあったが、DV構造に巻き込まれている配偶者は抗うことができず、きょうだいの上下関係の中での暴力もみられるなど、児童への影響は甚大であった。児童たちに与えてきた深刻な影響を指摘しても、保護者はきちんと受け止めることなく、自身の行為を正当化するばかりで、話し合いが進まず、施設入所を提案しても同意が得られなかった。児童たちへのダメージの大きさが認められ、また保護者の価値観の変容には相当な期間を要すると思われることから、保護者による親権の行使は不相当と判断し、親権停止を申し立てた。親権停止を申し立てるという明確な強い枠組みを保護者に示すことにより、児童への虐待行為の重大性を受け止め、児童相談所の話に少し耳を傾けるようになる部分がみられた。

【警察等の関係機関に協力を依頼する】

けがの程度が重かったことから、一時保護と同時に警察へ情報提供を行った。児童相談所と警察との連携を基に、警察による捜査・事情聴取と児童相談所の面接を並行して行い、事実確認や注意喚起を行った。その結果、子どもの養育に困難さを感じて手が出てしまったことや、今回の職権一時保護という児童相談所介入によって相手方親族からネガティブな評価を受けるのではないかとといった心情が面接の中で児童相談所側にも開示された。虐待の再発防止と児童の養育に関する相談・支援を受け入れていくことの動機づけがなされ、一時保護を解除し、児童福祉司指導措置の流れとなった。

【ねぎらいの言葉をかけるなど受容的に対応し、話し合うことができる関係性をつくる】

面接に保護者支援担当の児童心理司が同席し、養育における無力感や孤立感、また同時に虐待行為に伴う自責感に共感した。そのうえで、家族再統合に向けて、保護者がどのような親子関係を望むのかを聴取し、そのために児童相談所として何を支援できるかを具体的に提示し、目標を共有することで、保護者が面接の中で安全感を持てることに努めた。その中で保護者が自身の率直な思考や感情を述べるようになり、虐待の再発を防ぐための自身の変化への目標を真剣に考え始めるようになった。また、母親には父親が虐待行為に至るサイクルを説明し、父親をサポートする母親の役割を具体的に説明した。母親も父親を支える役割を引き受けることに同意するなど、父母で協力し虐待に至る背景に向き合う姿勢を見せるようになった。

【虐待として受け入れられない背景を分析し、保護者の特性に応じた説明を行う】

思考が硬く、物事を極端に捉えがちで、悲観的になりやすい傾向にある保護者であったため、特性に配慮し、現状や課題、今後の見通しなどを視覚的にも分かりやすくまとめて情報を提示した。保護者は被害的に受け取りやすい面もあるため、児童相談所として言うべきことは言うようにしながらも、保護者の思いに寄りそう言葉がけで信頼関係を築くように心掛けた。もう一方の保護者は児童相談所の関わりに協力的であり、うまく伝わりにくいニュアンスであってもよく共有するようにした。

◆実践者からのメッセージ

この場面では、しばしば保護者の行った行為についての認識が保護者と児童相談所で異なることで困難が生じます。認識が異なるのは、行為自体を認めないこともあれば、行為は認めるが行為の正当性を訴えることなどが考えられます。

行為そのものがなかったと主張するケースについては、行為を認めることの支援もありますが、どうしても認めない、あるいは認めることができない状況にある場合は、「やった」「やっていない」という論点は保留にして、「保護者がわからない場面で児童に危害が生まれたこと」を児童相談所は懸念しているとして、児童の安全づくりを話し合うことをする場合があります。話し合いが進む中で、保護者自身が自らの非を認める場合もあります。

また、行為の認識の相違については、その背景を理解することが求められます。「自分も叩かれて育てきて、今はそのことを感謝している」という保護者は少なからずいます。保護者の育ちの中での被虐待体験と、現在の子育てが重なっています。保護者自身の育ちを理解しようとする視点が必要かもしれません。一方で、児童に起きたことの認識の相違を埋め合わせようとする対話が膠着するときは、視点を未来に置き、「これらの状況が続いてしまったとしたら、児童にはどんなことが起きてしまうのか」ということを話し合うことが大切に思います。「虐待の告知」が保護者にとっては、子育ての全否定として受け止められてしまうような場合も、児童の未来に視点を置いた対話を進めることが、認識の相違を少し埋め合わせる対話につながる場合があります。

保護者の生育歴やこれまでの養育姿勢を踏まえて、アセスメントを行います。アセスメントの段階では、それらの背景を肯定的に聞き出し、なぜ手をあげる行為に至っているのかを聞き出すことが、保護者を理解し関係性を構築し、対応策を検討する際に大切になってきます。

保護者との面接前には、所内で援助方針を立てて、明確に説明できるように協議しておきます。その援助方針が、保護者の意見と異なる可能性がある場合は、保護者が理解できるような説明の仕方も工夫して準備しておきます。

児童心理司、医師などが違う立場として、心理検査の結果などの具体的な内容を説明することで、児童のダメージを保護者が理解できることもあります。

保護者の主張や考えをまずはしっかりと聞いて受け止めることは、その後の児童の支援計画を立てたり、保護者との協働関係を築くうえで重要です。保護者の話を聞いた後、児童相談所から投げかけて、児童の暮らしや状況を聞き取り、実状を把握し、アセスメントを行います。そのような時、ツール（子どもの育ちのニーズシート）を活用している自治体もあります。このツールは「子どもの育ちのニーズ」「親のサポート力」「家族と環境要因」という3つの視点から、児童の暮らしを捉えることができます。このツールを活用すると、保護者と共に児童を中心とした話し合いができ、保護者が自身や児童の強み（できていること）や弱さに気づき、不適切な養育があったことの気づきを促すことにつながります。

図3 「子どもの育ちのニーズシート」記入例⁹

子どもの育ちのニーズシート「情緒・行動の発達」記入例			Emotional and Behavioural Development		
情緒・行動の発達			Emotional and Behavioural Development		
子どもの育ちに必要で大切なこと	ほいおもうたしひのたからないん	現状とサポート	子どもの育ちに必要で大切なこと	ほいおもうたしひのたからないん	現状とサポート
B1	子どもはいつも穏やかに過ごしています。	○	母の前では違う気がする。		
B2	くすっている顔にならぬと、すぐに立ち直ります。	○	母がなだめても落ち着かないときがある。	B11	私たちは、子どもをなだめる必要がある時に、すぐに応じています。
B3	情緒の発達は年齢に合っています。 -1歳0月 発達の速い子供。 -1歳9月 すぐにイライラしたり、涙にかんしゃくを起したりする。 -2歳 反抗する、罵詈雑言、破壊する。 -2歳9月 発つていって距離を求めたがる。	◎	発達は年齢相応だと思う。気分が変わりやすい。	B12	私たちは、子どもが泣く時に、穏やかに一言した態度で接しています。
B4	親しい人とならば、すぐに一緒に遊びます。	◎	親しい人とならば遊んでもらうのが好きである。	B13	子どもと適切なスキンシップをとると、喜びを感じています。
B5	人見知りや年齢に合っており、それほど強くありません。	◎	初対面だと少し緊張する。	B14	言葉や態度が子どもに向けられることはありません。
B6	好奇心は年齢に合っています。また、驚愕心はそれほど強くありません。	◎	初対面だと用心して、少しずつ近づいていく。	B15	叱られる時に、子どもが叩かれるようなことはありません。
B7	子どもは感情を表現できています(泣く)。 -1歳11月 好きなおもちゃを壊すことには怒ります。	/		B16	私たちは、子育てで困った時に助けやアドバイスを求めたことがあります。
B8	子どもは、怒りが隠れている時に、隠しそつにします。	◎	つられて泣くことがある。		
B9	子どもは、自分でスプーンなどを使って食べたり、服を脱ぎ着したりし始めています。	△	食事と一緒に摂らないのでわからないが大丈夫だと思う。		
B10	食事や就寝時に、たいてい落ち着いています。	△	食事はわからない。就寝時は大丈夫		

◆役に立つ面接スキル・考え方

○子ども虐待対応の手引き

「子ども虐待対応の手引き」には、保護者の認識を、結果の認識と行為の認識、その行為が不適切であった認識の3つに分類し、それぞれの有無による場合分けの中での対応の考え方が記されています¹⁰。

○体罰等によらない子育てのために

「体罰等によらない子育てのために」のパンフレットには、平易で理解しやすい言葉での説明がなされているため、指導の際の参考として活用が期待されます¹¹。

⁹ 岡山県「『子どもの育ちのニーズシート』ガイドブック」P49

https://www.pref.okayama.jp/uploaded/life/514620_3907210_misc.pdf

¹⁰ 厚生労働省「子ども虐待対応の手引き（平成25年8月改正版）」P139

¹¹ 厚生労働省「体罰等によらない子育てを上げよう！」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11920000/pamphlet.pdf>

○家族の目指す未来を聞く

児童虐待を経験している児童に「将来どうなりたいか」を聞いても答えられない児童がいます。それは、虐待という状況下に置かれ、その日を無事に生きていくことが精いっぱいだったからではないでしょうか。また、保護者もその日を何とか生きていくことに精いっぱい、将来どうなりたいとか、家族の夢や未来を語る事が難しくなっています。

考えてみれば、児童を一時保護されるということに対して、「子どもを返せ」との言動は、その背景や理由を考えようとする刹那の態度と言えるかもしれません。

家族の視点を未来に置くとどんなことが起きるでしょうか。多くの児童虐待は、保護者が児童に何かをしようとした行為です。その行為は、本当は児童に何をしたかったのでしょうか。「お父さん、本当は何をしようと思っていたんですか。どんな家族になりたかったんですか」と聞いてみるができます。「なりたい自分になったらどんな子育てをしていますか」と聞くこともできます。

私たちも家族も、描けない未来には決して行くことができません。困難な場面だからこそ、家族に夢と未来を描いてもらう。そして、そこにたどり着くためにはその途中にある「児童への危害」に向き合っていかなければならないのです。

○解決志向アプローチ（ソリューション・フォーカストアプローチ）

解決志向アプローチは児童相談の様々な場面で活用されています。サインズ・オブ・セーフティの中で行われる対話も解決志向アプローチです。

医学モデルでは問題があればその原因があり、その原因の除去ないし軽減に取り組みます。これに対して、解決志向アプローチでは、「問題には、『問題のないとき』『ましなとき』があり、問題があっても問題のないときが必ずある。であるならば、『問題のないとき』、つまり例外を集めて、それが日常に広がっていけばよい」と考えます。例外は、家族の中にあるので家族こそがそこにあるテーマの専門家として位置づけ、支援者は常に家族から教えてもらうために、not knowing の姿勢で家族から例外を教えてください。「家族はすでに最大限にそのテーマに取り組んでおり、そのうえで私たちの前にいる」と捉え、リスペクトします。常に家族のできているところに注目し、コンプリメントし（ほめ）続けます。支援者は、家族の中にある例外を様々な質問によって教えてください。例外を聞く質問には、コーピング・クエスチョン、スケーリング・クエスチョン、ミラクル・クエスチョンなど、例外を探索するユニークな質問があります。

状況⑤ 児童への支援の在り方についての意見が児童相談所と異なる保護者の理解と対応：
児童相談所が提案する援助方針や措置へ同意しない状況

状況⑤は、児童への支援の在り方についての考え方が、保護者と児童相談所で異なる状況です。この状況は、親子関係再統合・再構築に向けた指導をしている場面などで見られます。感情的になって、児童相談所が提案することには何でも反対するという保護者がいる場合もありますが、児童相談所がどのようにケースを見立て、児童へどのような支援を実施し、保護者にどのように変わってほしいと考えているかを十分に伝えられていないことが背景にあると思われる。また、保護者と児童相談所が児童の最善の利益を共有できていない可能性があるため、児童の将来に与える影響や安全・安心な生活環境について保護者と共有する必要があります。

◆現場から寄せられた対応のヒント

【親子関係再構築・再統合の見通しを示す】

一時保護後、児童相談所の援助方針として、家庭復帰させることを念頭に調査や準備を進めた。2回目の面接から保護者に先の見通しを見せながら、「経済状況を改善すること」「保護者の精神状況に関連し、保健所の訪問を受け入れること」などの家庭復帰に向けての条件を提示した。当初は不満も述べていたが、「この条件を達成すれば子どもが帰ってくる」ということを保護者も理解したため、前向きに進めることができた。

【児童相談所が家族の味方・支援者であることを伝える】

保護者にとって児童相談所がプラスの存在であると理解してもらえるよう意識し、信頼を得るように努めた。児童相談所が提示した条件を保護者が受け入れて達成に向けて努力していたので、後出で条件を追加するなどをせず、児童相談所も約束を守ることを徹底した。援助関係においては「いかに自分たちの味方をしてもらっているか」「児童相談所と付き合いと良いことがある」と保護者に感じてもらうことが重要であると考えている。具体的には、保護者の相談相手として保健所に繋げたり、求職支援のため市役所に繋げたりと、可能な範囲で役に立てるように尽力した。

【児童の思い・願いを聞き取り、保護者に伝える】

夫婦喧嘩の目撃等による心理的虐待と身体的虐待による事例。児童への心理的虐待の影響が大きく出ていることや、希死念慮があるなど児童へのダメージが重篤であることについて、今後のケアが必要であることを伝え、今後も児童相談所と一緒に家族・児童の課題について考えていくことについて説明、同意を得るよう努めた。児童への暴力について、保護者は否認していたが、児童の主張や受け止め方をベースに話をすることの重要性について重ねて面接を行い、最終的には児童福祉司指導を行っていくことを条件に一時保護を解除し、在宅支援に切り替えた。児童の受け止めや状態を軸に児童のケアの必要性について共通認識を持てたことが重要だった。

【保護者の背景・特性に応じた説明を行う／児童の思いを聞き取り、保護者に伝える】

一時保護が不要であることを理解してもらえるよう、保護者に繰り返し伝えることに努めた。保護者は児童の養育を重荷に感じて一時保護を求めてきたが、児童相談所が提案した発達検査の実施に同意したため、保護者に対して児童の発達状況の共有を図ったところ、一時保護が不要であることを理解でき、一時保護の実施を避けることができた。また、所属機関が児童の思いをしっかりと聞き、児童相談所の担当者から保護者へ児童の思いを伝えることにも努めたところ、保護者が児童に厳しく言いすぎず、児童の状況に理解を示すようになった。

【関係機関や支援者とのネットワークを構築する】

児童相談所として、児童が望まない一時保護の実施を避け、児童が地域で見守られながら安心して暮らしていけることを援助方針として、地域の資源を活用した地域での見守りが機能する体制を整えた。具体的には、地域の児童館等の関係機関の活用や、学校の先生に児童を注意深く見守ってもらうことの働きかけなどをした。協力を求めた関係機関の中には、積極的に地域の見守り体制に関する案を出してくれる機関がある一方で、「本当に一時保護が不要なのか」と心配する声もあったため、SVから「綿密なネットワークを組んで家庭を支援するという事に理解してもらいたい」と説明して、納得を得た。

◆実践者からのメッセージ

この場面では、保護者と児童相談所の児童に係る支援の考え方が異なる場面を想定しています。いずれの危機介入も同じですし、繰り返し述べているように初期介入の場面で特に取組みまなければいけないことは、①児童相談所が介入した理由を共有すること、②児童相談所は児童がどのような状況に置かれることを求めているのか、の2つを共有することだと思います。これらを共有することが、家族との協働関係を創っていくことの土台となります。そして「話し合うことができる関係性をつくる」ことが求められます。そして、これらに基づき、家族の周りにフォーマル・インフォーマルなネットワークが構築され、児童の安全を家族自身が構築できることが支援の大きな枠組みです。保護者と児童相談所が対峙する厳しい局面においても、ここが目標になると思います。

しかし、特にこの場面は、保護者が「子どもを取り返す」ことだけが目的となり、話し合いすら困難ということもあります。激しい怒り、攻撃がある場合もあるでしょう。児童の安全について児童相談所が妥協することはありませんから、どうしても保護者との意見が異なる場合は、家庭裁判所に対して施設入所の承認の申立て等を行うこととなります。なお、児童相談所の援助方針と保護者の意向が異なっている事例では、児童福祉審議会の意見を聴取しなければならない場合もあるため、検討が必要です。

確かに、家庭裁判所への申立てをすることで、対立が深まってしまうように感じてしまう場合もありますが、申立てによる施設入所であっても、支援の枠組みが家庭裁判所によって作られたということであり、支援のテーマは変わりません。

今後の見通しを説明するときに、保護者の特性などに合わせて、文書やロードマップ、フローチャートなどを用いて視覚化して説明するなど、理解しやすいように工夫する必要があります。保護者と児童相談所がお互いに理解して共有できるというメリットがあります。

児童の意見や思いを聞き取る際に、児童と一緒に「子どもの育ちのニーズシート」（P26）や「子どものあゆみ」（P8）などのツールを活用している自治体もあります。ツールの活用により、児童の暮らしに着目して児童の話の聞くと、意見をよく聞き取ることができ、今後の児童の暮らしの状況もイメージしやすくなります。

◆役に立つ面接スキル・考え方

○子ども虐待対応の手引き

「子ども虐待対応の手引き」には、施設入所等の社会的養育に当たって、児童と保護者に対して丁寧に説明を行い、納得してもらえるように尽くす姿勢が大切であることが記されています¹²。

¹² 厚生労働省「子ども虐待対応の手引き（平成25年8月改正版）」P195-199

○児童虐待を行った保護者に対する援助ガイドライン

「児童虐待を行った保護者に対する援助ガイドライン」には、指導に従わない場合には児童虐待防止法に基づく勧告を行うことや、それでも保護者の意識変容がないと判断される場合には児童福祉法第28条措置の申立てを行うことなどが記載されています¹³。

○見通しを示す

保護者が不安になるのは、児童を一時保護された後にどうなるのかの見通しが見えないことが理由の一つです。保護者の怒りが、見通しが見えないことの不安の裏返しであることはよくあります。

児童相談所として、家庭引き取りまでの道筋を示すことに慎重になるのは当然ですが、家族と児童相談所に流れる時間の感覚は異なります。時間がたてばたつほど、不安が募っていきます。児童相談所としての児童の安全を創っていくためのプロセスとは何かというコンセンサスに基づいて、家族が取り組むべきことを示すことが必要です。また、それは、家族が主体者として、意思決定過程に積極的に関与できるものでなければなりません。

見通しを家族と共有する取り組みは様々な取り組みがなされています。リーフレットやフローチャートで示している児童相談所もあります。サインズ・オブ・セーフティ（P16）においても、見通しは重要なテーマです。

○マッピング～家族と児童相談所による協働のアセスメント～

サインズ・オブ・セーフティ・アプローチ（P16）では、危機介入と同時にマッピングを行います。マッピングとは、家族と児童相談所による協働のアセスメントです。マッピングのフォーマットは図3のようになります。ホワイトボードに二つの線を引いて、「心配なこと」「うまくいっていること」「これからできるとよいこと」に分けて対話をしながらまとめていきます。マッピングの始まりは「うまくいっていること」から対話をするように支援者がリードしていきます。次にどこに対話を進めていくのかという決まりはないので、対話をしながら該当するところに家族の言葉を記していきます。マッピングは、できているところと心配をバランスよく聞きますが、児童の安全には決して妥協しません。そして、虐待の告知ではなく、「このままの状態が続いてしまったときの児童の未来の予測」とともに、「どんな状態が児童の安全が守られたゴールなのか」を共有していきます。このことによって、これから始まる児童の安全づくりのための家族と児童相談所の協働の土台が創られていきます。

¹³ 厚生労働省「児童虐待を行った保護者に対する援助ガイドライン」

<https://www.mhlw.go.jp/bunya/kodomo/dv21/O1.html>

図 4 マッピングのフォーマット¹⁴

児童虐待事案 小さい子ども／十代の子どもとその家族の状況について考えたとき		
うまくいっていないことは何？	うまくいっていることは何？	夢と希望
<p>既に起きた危害</p> <p>デンジャー・ステイメント</p> <p>危害以外の解決を難しくさせている要因</p>	<p>既にあるストレングス</p> <p>既に起きているセーフティ</p>	<p>セーフティゴール</p> <p>次のステップ</p>
<p>0から10で、10は子どもは十分に安全なのでケースを終結できる。 0はすぐにも子どもを分離させなければいけないぐらい状況が悪いとして、今日、この状況をいくつとしますか？ 違う人たちの異なる判断もここに書きます。例えば他職種、子ども、親など</p> <p>0 ←————→ 10</p> <p>© 2015 Resolutions Consultancy www.signsofsafety.net</p>		

○ファミリーグループ・カンファレンス（FGC）と当事者参画

FGC とは、拡大家族のネットワークを活用し、場合によっては友人、知人なども参画した、意思決定のための公式の会議です。例えば、何らかの理由で児童を里親委託、施設措置しなければいけないような場面で、公的機関、裁判所による決定がなされる前に、まずは FGC が開催され、児童の生活の場等について、上記のメンバー（ファミリーグループ：FG）で話し合いが行われます。ソーシャルワーカーが加わるのは FG の求めにおいて必要な情報を提供したりする場面であり、あくまで意思決定は FGC において行われます。FGC を進めていくときにはコーディネーターが重要な役割を担います。コーディネーターは専門機関から独立した存在であり、中立的存在として FGC をコーディネートします。FGC の参加メンバーの選定や、当日の運営も行います。また、児童が主体者として意見表明できるようにアドボケイトを担う大人も参画します。

FGC は概ね（1）アイスブレイク、（2）情報共有、（3）ファミリータイム、（4）合意形成、（5）クロージングの順番で展開されるミーティングです。ファミリータイムは FG だけで話し合いが行われます。

¹⁴ 菱川愛、渡邊直、鈴木浩之『子ども虐待対応におけるサインズ・オブ・セーフティ・アプローチ実践ガイドー子どもの安全を家族とつくる道すじ』明石書店、2017

状況⑥ 児童への支援の在り方についての意見が保護者間・親族間で異なる場合の対応：保護者間・親族間の養育に関する意見が一致しない状況

状況⑥は、保護者間・親族間で児童への支援の在り方についての考え方が異なる状況です。この状況は、安全確認や一時保護などの初期対応から親子関係再統合・再構築に向けて行う指導の最中に至るまで、多くの場面で見られます。親族間での意見が一致しないこと背景には、保護者と親族との不和や、DVによる支配構造によりいずれかの保護者の意見に抗うことができないことなどが要因となっている可能性があります。

◆現場から寄せられた対応のヒント

【児童の将来に与える影響や安全・安心な生活環境について保護者と共有し、親子関係再構築・再統合の見通しを示す】

面前 DV による事例。医学的アセスメントの視点を中心に児童の状態像について保護者とやり取りを丁寧に重ね、児童が不安定になってしまった実情から、面会・通信制限をかけて保護者から児童への配慮のない動きに対してはブロックした。児童福祉司が複数回訪問等を行い、児童のケアのためにも保護者がDV関係にある配偶者との関係を真に絶つことが重要であることについて継続的な話し合いを重ねた。結果、DV 関係にある配偶者とは関係を断つことを表明したため、親子交流を認め、家族再統合プログラムを進めることができ、家庭引き取りとした。

【親族や友人など、家族の周囲の人とのネットワークを構築する】

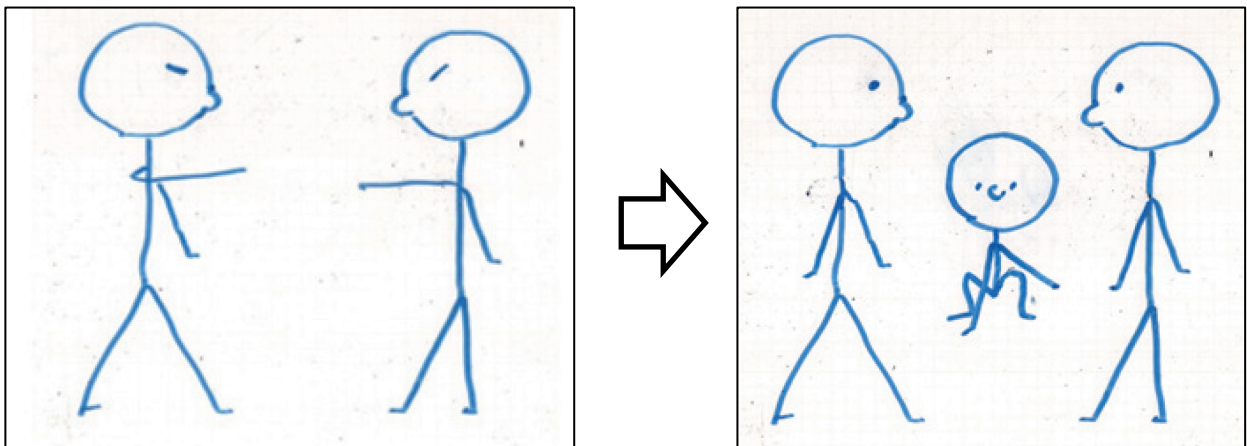
面前 DV による事例。両親の別居を指導し、一旦は別居を開始したものの、父親の不調を機に再度同居を再開していたことから、立入調査を実施し、児童を一時保護した。一時保護後の指導により、再度保護者は別居したが、保護者だけに任せていたのでは再度同じ問題が繰り返されると判断し、保護者の間には必ず親族が入る仕組みとした。また、非監護者である母親と児童の面会交流にあたっては、親族を中継して児童を受け渡すルールを確立し、両親の激しい衝突の再発を防止した。

◆実践者からのメッセージ

この場面では、保護者間、親族間で児童の支援方針が異なる場面での困難が挙げられます。しかし、注目すべきことは、家族のメンバー、親族等が児童の未来に関心を持っているからこそ、そこに意見の相違が生まれていることです。児童の将来に関心を持つ人たちの力が結集されれば、児童にとっては何より心強いものとなります。しかし、しばしば家族と原家族の葛藤は深いものとなり、話し合いが進まないことがあります。

保護者間、親族間の対立は、しばしば児童不在の対立になっていきます。支援者ができることは、ここに「児童の未来」という視点を加えていくことだと思います。児童の未来にとって何が必要かを考えることを働きかけていきます。両親や親族が一致できるのは、「児童の未来の幸せ」というテーマであるはずですが、もっとも、そこに至る方法論が異なるのかもしれませんが、しかし、常にそこに立ち戻る対話を促していきます。そして、紛争の中であって、そこに折り合いを探ることができるのは、児童の願いに触れるときです。児童が描いたものに触れるとき、児童の言葉に触れるとき、家族は自ら動き始めようとするのかもしれませんが。

図5 保護者間・親族間の対立に「児童の未来」の視点を加えるイメージ



保護者や親族との面接前には、所内で児童と家族の暮らしについてアセスメントを行い、家族関係や家族構造を理解して、キーパーソンになると想定される人物を確認し、援助方針を協議しておきます。

親族やインフォーマルな支援者についても、児童相談所でのアセスメントをしたうえで、支援者として協力を得ることで、児童の安全・安心な生活を継続することができる場合があります。ここで、インフォーマルなネットワークを構築するに当たっては、家族が自分たちの判断で集めた人物に限り、共有する情報も家族の判断で決定することが必要です。プライバシーに関わる情報を、家族の判断がない状態で共有することなどがないように、留意が必要です。

◆役に立つ面接スキル・考え方

○子ども虐待対応の手引き

「子ども虐待対応の手引き」には、保護者と援助関係を結ぶためのアプローチとして、保健所等の保健活動との連携や、親族・知人等を介する方法などが記されています¹⁵。

○ネットワークを拡げることと受援力

児童虐待には「孤立」という病理があると言われます。家族が孤立していくのにはいくつもの理由がありますが、おしなべて言えることは保護者自身が他者をあまり信用できないということがあるようです。保護者自身の育ちの中でのテーマである場合もあります。家族が孤立していくと、当然家族の密集性が高まり、家族独自の文化が生まれ、保護者による児童たちへの権力の乱用が始まり正当化されていきます。他者に対して排他的になり、その悪循環の中で孤立が深まっていきます。

「受援力」という言葉があるそうです。援助を受ける力ということです。家族の周りにネットワークを構築すること、特に公的機関だけでなく、家族にとって家族をよりよく理解し、良き代弁者となっていくような、親族、友人、知人などのインフォーマルネットワークを構築していくことが、孤立を克服し、受援力を高めていくこととなります。

¹⁵ 厚生労働省「子ども虐待対応の手引き（平成 25 年 8 月 改正版）」P60

◆第2章の参考文献

○状況①

ウィリアム・R・ミラー、ステファン・ロールニック（松島義博 他訳）『動機づけ面接法—基礎・実践編』星和書店、2007

ウィリアム・R・ミラー、ステファン・ロールニック（松島義博 他訳）『動機づけ面接法—応用編』星和書店、2012

須藤昌寛『福祉現場で役立つ動機づけ面接入門』中央法規、2019

○状況③

日本弁護士連合会子どもの権利委員会 編『子どもの虐待防止・法の実務マニュアル【第7版】』明石書店、2021.12

根ヶ山裕子 編著『子ども虐待対応 法の実務ガイドブック—児童相談所弁護士による実践的対応と書式』日本加除出版株式会社、2020.11

○状況④

ピーター・ディヤング、インスー・キム・バーグ（桐田弘江 他訳）『解決のための面接技法 第4版—ソリューション・フォーカストアプローチの手引き』金剛出版、2016

インスー・キム・バーグ（磯貝希久子 監訳）『家族支援ハンドブック—ソリューション・フォーカスト・アプローチ』金剛出版、1997

森俊夫『“問題行動の意味”にこだわるより“解決志向”で行こう』ほんの森出版、2001

森俊夫、黒沢幸子『<森・黒沢のワークショップで学ぶ>解決志向ブリーフセラピー』ほんの森出版、2002

インスー・キム・バーグ、スーザン・ケリー（桐田弘江 他訳）『子ども虐待の解決—専門家のための援助と面接の技法』金剛出版、2003

○状況⑤

林浩康、鈴木浩之 編著『ファミリーグループ・カンファレンス入門—子ども虐待における「家族」が主役の支援』明石書店、2011

林浩康『子ども虐待時代の新たな家族支援—ファミリーグループ・カンファレンスの可能性』明石書店、2008

3 実践例題と対応例

本章では、第2章で確認した対応のヒントを実践的に検討するため、実践例題を5つ設定しました。ケースの概要を冒頭に載せた後に、各事例の中で特に考慮しなければならないポイントと事例に対するアプローチの可能性を記載しているため、ケースの概要を確認して対応について検討してから、事例のポイントとアプローチの可能性を確認してください。

事例1：一時保護における困難場面

○家庭の状況・関与の開始

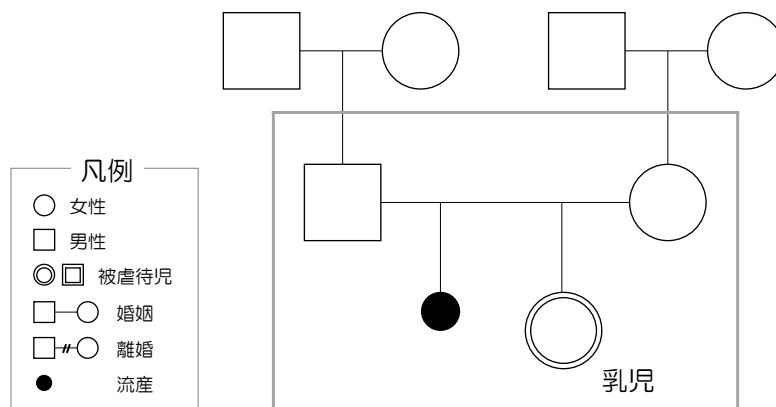
児童は乳児で、30代の両親と同居しており、近隣には両親の祖父母が居住していた。母親には精神的に不安定な面があったため、母方の祖母が以前からサポートしており、妊娠中には服薬していた。母親は流産を経験しているため、児童に対して強い思いを持っていた。

市町村の保健師からの通告により支援を開始した。保健師が産後フォローで家庭訪問をした際に、母親から「赤ちゃんの世話に疲れて首を絞めそうになってしまった。預かってほしい」との訴えを受け取り、児童相談所に通告となった。児童は乳児でありリスクが高いため、児童相談所は、即日一時保護を実施した。

○その後の経過

服薬治療によって落ち着きを取り戻した母親が児童の家庭引き取りの意向を示したものの、児童相談所からの電話に母親が出ないことや一時保護に至った状況を振り返ろうとしても毎回言動が変わることなど、円滑なコミュニケーションを取ることができなかった。家庭引き取りを求めて母親自身の主張を繰り返し担当者の話を聞かないことや、担当者の発言の言葉尻を捉えて反論されることもあった。また、育児をストレスに感じたことが原因であるが、児童の家庭引き取りの意向が高まるにつれ「もう育児ができる。大丈夫だ」と言うこともあれば、「やはり難しい」と言うこともあり、母親の言動が二転三転し、一時保護に至った理由の振り返りや今後の児童の養育に向けて前向きな話し合いを行うことが難しかった。

○ジェノグラム



◆事例の中で特に配慮しなければならないポイント

本事例は、母親の精神的な不安定さを背景にした養育不安から、「子どもの首を絞めそうになった」という事例です。乳児の事例ですから、リスクは非常に高く、実際に行為に至っていないとしても「首を絞めそうになる」という予期不安に対して、一時保護による危機介入を行ったことは、まずは児童の安全を確保したうえで家族の支援を構築していくという点において、適切で、合理的な判断と言えます。

一方で、母親は自ら助けを求めることができました。これは保健師などのそれまでの関わりが、お母さんにとっては相談できる人と映っていたのかもしれませんが。一定の「受援力」(P36)があるということがわかります。さらに、近隣に父方、母方の祖父母が居住していることは、今後の本家族の支援を考えると大切なリソースになっていくことが期待されます。さらに、父親がどのような役割を果たすことができるか、子育てに参加し母親を支えることができるのかも大切なポイントと言えるでしょう。これらを踏まえるとき、本事例の支援を組み立てる時のポイントと思われるもののいくつかを示します。

① リスクアセスメント：

特に本事例は実際の行為には至らず、予期不安が強く、リスクの予見がとても難しいことがあります。しかし、乳児であるということがそもそもリスクなのであり、最悪の事態をも想定して判断する必要があります。母親の病状の把握、予後、病状から見たリスクなどの主治医の所見も大切ですが、医師も予見は困難な場合が少なくありません。

② リスクを補う可能性があるインフォーマルなサポート：

リスクに対してそれを補う可能性のあるものを調査します。まずは、母親自身が有するリソースの把握、そして父親のサポート、近隣に住む祖父母のサポートなどです。この際には、父親との関係性や祖父母との関係性の把握も大切です。さらに、家族の周りにどのようなインフォーマルなサポートが可能なのかジェノグラムにまとめていくことが大切です。

③ 公的機関のサポート：

乳児の事例なので、在宅指導においては特に市区町村の支援がポイントになります。母子保健担当者の役割は、本事例への危機介入のきっかけにもなっていたわけですから、特に大切です。活用できる社会資源、さらに、市区町村の中で活用できる制度などをエコマップにまとめていきます。

また、本事例では、保護者が児童相談所からの電話に回答せずコミュニケーションが取れなかったり、落ち着いた冷静な話し合いができない状況に陥っています。このような状況では、保護者の言葉を聞き受容的な姿勢を取りつつも、保護者の態度に左右されるのではなく、児童相談所としての考え・援助方針を冷静に伝えることが重要です。

◆事例に対するアプローチの可能性 ～病状にとらわれず支援のネットワークを創る～

本事例の困難は、母親が自身の行いを振り返らないことや一貫しない言動、支援者の言葉尻を捉えての対応に困難を感じているものと思われます。母親と対峙している職員はとてもストレスフルな状況に置かれます。チームアプローチにより、個人に過度な役割を担うことのないように配慮するとともに、担当者を支えるSVのサポートの中で、組織的な対応によって困難な支援を進めていきます。

本ケースのように、母親の不安定さがテーマになる場合、どうしても母親の病状にアセスメントや支援が集中しがちです。母親の病状のアセスメントとそれに伴うリスクの把握は大切ですが、母親の病状だけにとらわれていると、「治るか／治らないか」「よくなるか／悪くなるか」「指導に従うか／拒むか」「返せるか／返せないか」という二択になっていきます。

さらに、「問題のある母親」という認識だけで母親に関わると、支援者はどうしてもそれらの課題に目が向きがちです。それらだけに支援者が注目すると、問題のある母親のストーリーは続いていきます。確かに問題はたくさんあるに違いありません、しかし、ソーシャルワークが求めるものは「母親として大切にしてきた子育てについて」です。うまくやれたこともあります。また、このような家族になりたい、このような子育てをしたい、児童はこのように育ててほしい、などの夢や未来があるに違いありません。もちろん、いつもそんな話ができるはずはないのですか、対話の隙間に入り込む余地はどこかにあるかもしれません。それらのきっかけを常に探していくのか、母親の攻撃に防戦一方になるのかでは、チャンスの訪れ方は変わってきます。対話が母親のストーリーを変えるかもしれません。母親への児童相談所の見方が変わるとき、母親も変わってくるのかもしれませんが。

これらの関わりを続けながら、児童相談所は今起きていることと、児童相談所としての心配を家族と共有します。共有するのは、父親、母親、両親の祖父母、家族を応援してくれる人たち、公的機関の人々です。おそらく、母親と父親だけで、この困難な場面を乗り越えていくことは難しいでしょう。今ある課題の共有とこれからのことは、家族と家族を取り巻く人々で乗り越えていくものです。児童相談所はこれらの関わりをつづけながら、一方で児童の安全については冷静に判断していく姿勢が求められます。

事例2：一時保護における困難場面

○家庭の状況・関与の開始

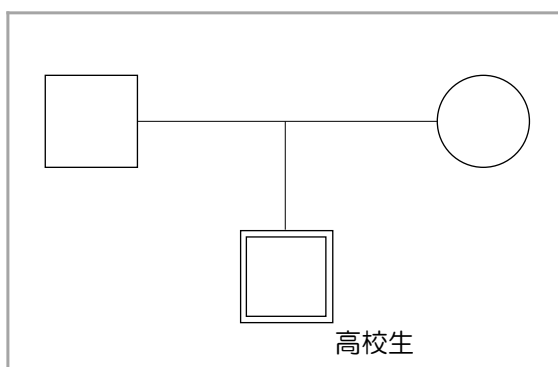
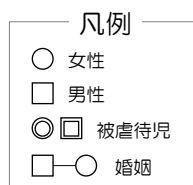
児童は高校生で、両親と同居する家庭である。児童には発達障害の疑いがある。以前から児童相談所と関係のある家庭である。児童が幼少の頃には、特定の事柄はできるが複雑なことができないことに保護者がイライラし、児童の身体を叩くことがあった。

今回は、児童が度々癇癢を起こしたり、万引きを繰り返して行ったりして、保護者から「おまえなんかいなければよかった」と罵倒されていた。児童相談所には感情的になっている保護者から連絡があり、「子どものことを殺してしまうかもしれない。一時保護して預かってくれ」との発言があったため、心理的虐待として一時保護を実施した。

○その後の経過

支援の見通しを立てるため、児童の養育の振り返りや今後の児童の安定した暮らしについて話し合うことを試みたが、一時保護後も保護者の感情的な態度が収まらず、冷静に話し合うことができなかった。また、児童は高校に通学することを希望していたため、児童相談所として家庭復帰をしたうえでの通学を支援の方針としたが、保護者は「もう子どもの世話はしない。児童相談所で勝手にやれ」と発言していた。児童は今後の暮らしに対する不安を高め、児童相談所としても支援を進めることができず、一時保護を継続せざるを得ない状況に陥っていた。

○ジェノグラム



◆事例の中で特に配慮しなければならないポイント

保護者が感情的になり、話し合いにに応じてくれない状況は、第2章でも確認した通り、現場において多く直面する状況です。児童相談所としては、このような状況でも話し合いができる関係性を築くことを目指して対応する必要があります。具体的な対応方法として、このケースではもともと児童相談所と関係があり、保護者のことがある程度わかっているため、保護者の感情の高ぶりが収まるまでは接触しない、という方法が考えられます。一方で、児童相談所と初めての出会いの場合は、その後の保護者の反応が読めないこともあるため、最初の対応がその後の保護者との関係性にどのような影響を及ぼすかも検討しておく必要があります。

本事例を詳しく見てみると、発達障害の疑いのある児童に対し両親が養育上の困難を抱え、児童への身体的暴力で対応することで、行動が改善しないばかりか、児童がますます癇癪を起したり、万引きを繰り返すなどの問題行動が顕れ、それに対してさらに厳しい対応をするという悪循環に陥っています。児童の発達特徴の理解やその対応がうまくできなかったであろうことは容易に想像できますが、すでに児童は高校生になっていることが事例としての特徴です。「このままでは子どもを殺してしまうかもしれない」という訴えができたこと自体は両親の力でもあります。保護者の差し迫った状況から一時保護を求めていますから「一時保護決定に向けてのアセスメントシート¹⁶」では「①」となり、一時保護になります。本事例の支援を組み立てる時のポイントと思われるもののいくつかを示します。

① リスクアセスメント

本事例のリスクアセスメントでは、長期間にわたる身体的虐待、心理的虐待の経過をつぶさに見ていかなければなりません。暴力等は、何をきっかけに起きているのか、そして、どのように発展していくのか、繰り返されるパターン（システム）はあるのか。そして、それはどのくらい深刻な問題であり、どのくらいの頻度で発生するものなのか。さらに、それらのことによって児童にどんな影響が表れているのか、などを見ていくことが必要になります。

② リスクを補う要素：

長期間による心理的、身体的虐待があった家庭ですが、高校生になるまで家庭で養育されてきたのには、必ず理由があるはずです。家族なりに努力してきたこと、うまくいったことなど問題に対しての例外が必ずあります。家族の強み、ストレングスをつぶさに見ていく視点が必要です。

③ リスクを補う可能性があるインフォーマルなサポート：

よりよいソーシャルワークを展開するためには、家族の周りに支援者たちがいることが何より大切です。家族を支援する親族、友人、知人などの存在がいるのか。また、これからそれらのネットワークを構築して「孤立」を打開していくことができるかです。もちろん、公的支援のネットワークも欠かせません。

④ ニーズのアセスメント：

そして、家族は何を求めているのかです。「子どもを保護してほしい」「子どもの世話はしない、児童相談所で勝手にやれ」というのが表面的なニーズですが、この背景にあるニーズは何でしょうか。本当は家族は何をしたいのでしょうか。

この事例では、児童が高校への通学を希望したことを、在宅での支援を志向した根拠としていますが、保護者の感情的な強固さに対応しつつ、児童の最善の利益を確保するため、通学を保障でき

¹⁶ 厚生労働省「子ども虐待対応の手引き（平成25年8月改正版）」P101

る里親委託や児童養護施設措置等の援助方針を検討する余地もあります。事例に応じて、様々な可能性を検討することが必要です。

◆事例に対するアプローチの可能性 ～話し合える関係を築く～

保護者と接触をしない間には、児童の意向を聞き取り、今後の児童相談所の支援について児童と話し合うことが重要です。「これからどういう生活がしたいか」「自分自身は何がしたいか」「両親とどう接していきたいか」等を丁寧に聞き取り、児童の意見を尊重して、援助方針を検討します。

保護者との対話について、保護者の今の訴えは、「子どもの世話はしない、児童相談所で勝手にやれ」というものです。対話はここから始まるかもしれません。保護者がこの考えに至るまでには、きっとそれなりの歴史があります。まずは保護者の考えを、保護者の思考の枠組みで聞いてみる（ジョイニング、P9）をします。

保護者の言い分を聞くことで、きっと担当者は、児童の思いとの板挟みとなってしまいます。この場面で、担当者は「お子さんは、家に帰りたと言っている。でもお父さん・お母さんのお考えも理解しなければならない・・・困った」と言うことができます。保護者の考えを否定せず（肯定もしないのですが）、困った状況を伝えていきます。保護者が問題であるとはここでは伝えていません。

そして、「いろいろあったと思うんですが、それでもお子さんが家に帰りたと言っているのは、どんなことからだと思いますか」と質問します。「もし、ここにお子さんがいたとしたらお家に帰ることについてなんて話してくれると思いますか」「これまでのご両親のどんな関わりがあったからお子さんは家に帰りたと言っていると思いますか」などを、可能であれば質問します。そして、保護者の子育てに対しての肯定的側面についての質問に応じてくれるようになったら、これまでの子育てをねぎらい、大変な状況の中でもうまくいった子育てについてお話を聞かせてもらいます。そして、児童と家族の未来に視点を置いて「どのような家族になりたいか」「どのような子どもに育ててほしいのか」を聞いていきます（解決志向アプローチの質問、P28）。話し合える関係を築くアプローチになります。「本当は〇〇になりたい」「変わりたい」という言葉があれば、その言葉に注目し、対話を進めます（チェンジトーク、動機づけ面接、P10）。容易ではありませんが、支援者はどこかでこれらの質問をしようと準備します。徒労に終わることが多いかもしれませんが、一つの質問がブレイクスルーになっていくことがあります。

「子どもが高校を卒業すれば、就職して自立する必要があること」や「就職して自立するためには学校を継続する必要があること」など、児童が通学を継続することのメリットを、保護者が理解できるように、具体的に丁寧に繰り返し伝えることに努めることも重要です。

事例3：援助方針を検討する際の困難場面

○家庭の状況・関与の開始

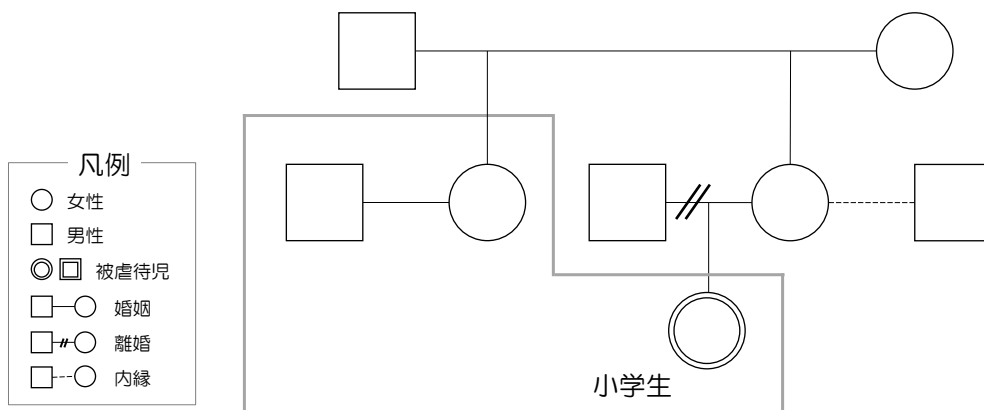
児童は小学生である。生後すぐに両親が離婚し、母親は児童を養育せずに伯母家族に預けていたため、児童は伯母家族宅で育った。母親は就労せず生活保護を受給し、子育てにはほとんど不参加であった。母親と伯母家族の間には以前から不和があった。

児童が7歳になった時点で、母親と交際相手が突如「子どもを連れて帰る」と言い出したため、母親と伯母家族が揉めて、警察まで通報が入る状況となった。母親は交際相手の男性から暴力を振るわれていたこともあり、精神状態が不安定であったため、心配した警察から身柄付き通告を受け、児童を一時保護した

○その後の経過

児童は「伯母家族の家で暮らしたい」という思いを明言していたため、母親がこれまで養育を行っていない事実や交際相手の状況なども踏まえ、伯母家族が児童を引き取り、これまでどおり養育を継続し、在宅指導をしていくことを児童相談所の援助方針とした。しかし、母親は児童相談所にも攻撃的な態度を取っており、冷静な話し合いを進めることができず、伯母家族宅への引き取りにも反対した。

○ジェノグラム



◆事例の中で特に配慮しなければならないポイント

本事例は、実母が児童をほぼ養育することのない中で、児童が7歳の時点で突然引き取ることを申し出たケースです。パートナーからのDVもある中で、母親の精神的な不安定さも心配されます。パートナーとの生活を維持しようとする中で、別れていた児童の引き取りを求める事例をしばしば私たちは体験します。ほぼ養育経験がなく、愛着関係が育まれていない中での家庭引き取りは、実母が思い描くような児童のいる家庭とはおおよそ異なり、強い葛藤が生まれ、そこに虐待が生じることがあります。その点でいえば非常にリスクが高いケースです。一方で、親権者である実母が児童に関わりを求めることは正当なことです。伯母と実母の間に入って児童相談所がどのように関わっていくのかが問われます。本事例の支援を組み立てる時のポイントと思われるもののいくつかを示します。

① 強引な引き取りへの対応：

本事例がこのまま親権者であることを理由に母親の求めに応じて返されてしまうことはとても危険です。母親の生活状況、精神的な病状、パートナーとの関係性など詳細な調査が必要です。さらに、愛着関係のある伯母との喪失を体験させてしまうことにもなります。このような状況の中で実母に強引な引き取り等の動きがあれば、一時保護を実施することが必要です。一時保護を実施する中で支援を組み立てていくことになります。

② 実母との対話：

攻撃的な母親ですが、児童を引き取りたいと思った動機を丁寧に聞くことが大切です。そのうえで、性急な家庭引き取りを実現した時の児童相談所の心配を伝え、家庭引き取りまでの見通しを示すことが大切です。

③ パートナーとの関係：

パートナーとの関係の中で児童の引き取りを模索しているようにも思えます。また、パートナーが実母に対して強い影響力を持っている場合があります。児童相談所としてパートナーと面接し、指導の及ぶ関係を創っていくことが大切です。

④ リスクを補う可能性があるインフォーマルなサポート：

伯母は児童にとって最大のインフォーマルな支援者です。しかし、実母との関係がとても悪くもあります。伯母とすれば、母親である妹の不義理を許せないのも当然です。しかし、この場面では実母、伯母の関係に入ってもらえる支援者が必要です。

⑤ 法的対応の整理

実母の行動は一過性のものでしょうか。しかし、実母という立場において、児童との交流や家庭引き取りを求めてきたときに、どのような介入・法的対応ができるかの整理が必要です。また、児童が再び伯母の元で暮らすことができるための手立ての整理が必要です。

◆事例に対するアプローチの可能性 ～児童の願いと実母の現実を見ることの支援～

仮に実母が児童の養育を担うことができるとしても、養育環境の整備とともに、児童との愛着関係が生まれ、伯母も児童にとって母親の元で暮らすことが幸せにつながると考え、児童も希望するという状況が整わなければならないでしょう。これまでの実母の経過からすると、ほとんど期待できないことかもしれません。しかし、もし、時間がかかったとしても、実母が家庭引き取りを目指すということであれば、児童相談所は実母と、①もしこのまま引き取りが行われたとしたならば、児童の未来にどんな心配が起きるのかを共有し、②どのような状況になれば児童との生活が実現す

るのか、を明確に示すことが必要です。そして、このことは現在児童を養育している伯母とも共有しなければなりません。7歳まで養育を担ってきた伯母の思いが反映されたものでなければなりません。

そして、改めて児童の思いを聞いて、それを実母に伝え、実母に考えてもらうことも必要です。例えば、マイ・スリー・ハウス（P16）を児童が書き、児童の願いを知ることです。おそらく児童は「伯母と暮らしたい」と書くでしょう。しかし、それが実母が直面しなければならない現実なのです。実母が児童を引き取るという思いがあるのであれば、それがスタートラインです。引き取りはいつ実現されるかもわからないし、実際訪れるかもわかりません。当面の目標は、「何らかの形で面会する」というところかもしれません。それも拒否されるかもしれません。

児童相談所は、実母の願いが非現実的なものであるとしてもその実現の道筋を示すとともに、そのプロセスには一切妥協しないスタンスを取り続けます。児童の願いを常に中心において支援を組み立てていきます。精神的に不安定なところがある実母ですが、「子どもを引き取りたいと思ったのはどのようなことからなのか」「子どもとどのような生活を送ることが夢なのか」「どのような子どもになってほしいと思っているのか」など、母親としての思いを聞きます。実母が母親としてのスタンスに立つとき、そして、児童の思いに触れるとき、今何ができるのか、何をすべきなのかを、考えることができるのかかもしれません。

一方で、もし実母が強引な動きをすれば、一時保護や親権停止などその後の法的対応も考慮しなければなりません。ただし、実母は児童の養育をしていないものの、積極的な加害行為も認められない、という経過があります。そのような状況の中で、伯母のもとで生活を継続させていくことの可能性について、法的な対応に向けた準備も必要でしょう。

このような場面では、支援を進める一方で適切な危機介入の判断も求められることから、性質の異なる役割を担当者が一人で担うことが難しい場合もあるため、複数対応が基本となります。SVや先輩職員が指導的な役割を果たし、担当者は受容的に接する部分を主に担当するなど、役割を分担し複数対応することが望まれます。

事例4：援助方針を検討する際の困難場面（2か月を超える一時保護）

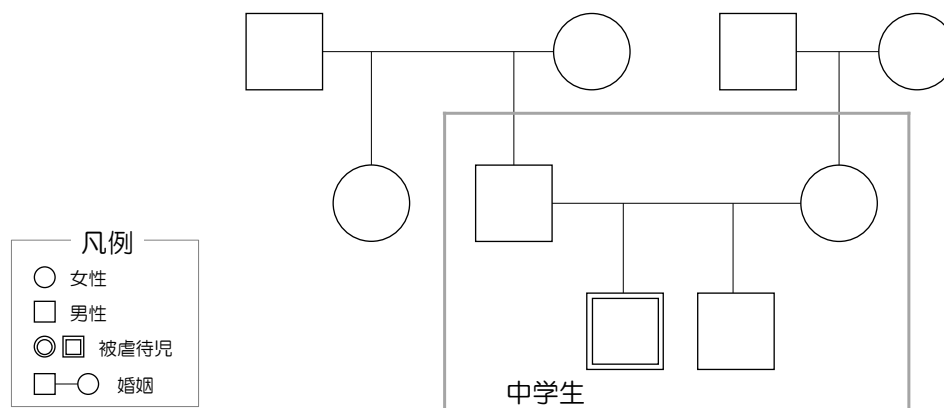
○家庭の状況・関与の開始

児童は中学生で、家族は両親と年下のきょうだいである。近隣には親族も住んでいる。「父親から暴力を受けたので帰りたくない」と本児が言っている」との通告を学校から受け、一時保護を実施した。児童相談所から保護者に一時保護について伝えたところ、「子どもが悪いただけなのに勝手に一時保護なんてするな。学校はどうするんだ。さっさと家に帰せ。子どもを帰すまで児童相談所とは一切話をしない」と激高した。

○その後の経過

児童の意向が「両親と話がしたい。話ができれば帰宅したい」というものであったこともあり、電話や文書等を用いて面会を調整しようとしたが、保護者からの反応が全くないまま1か月がたった。保護者と連絡が取れず、援助方針を立てることも家庭引き取りの調整もできないため、2か月を超える一時保護の延長も視野に入れながら対応していた。

○ジェノグラム



◆事例の中で特に配慮しなければならないポイント

本事例は、児童が父親の暴力を理由に、児童自身が一時保護を求め、実施されたものです。その後児童は「両親と話がしたい。話ができれば帰宅したい」と申し出たものの、父親は児童相談所からの連絡を一切受け付けない状況になってしまっています。保護者からすれば、「いろいろやってきてあげたのに、それに対してこれが報いか。児童相談所の威を借りて好きなことを言っている」と思っているのかもしれませんが、本事例の支援を組み立てる時のポイントと思われるものは次のようなものです。

- ① 父親に対するアプローチの可能性を探る：
守秘義務を考慮しながらも父親とコンタクトできる可能性のある方法を検討します。
- ② この状況を打開する可能性があるネットワークの探索：
頑なな父親に対してこの状況を打開する、フォーマル・インフォーマルな人たちの存在の調査と仲介の可能性を探ります。
- ③ 父親の行動の背景の理解と父親としてのエンパワメント：
父親との接点を持てたときを想定して、これまでの子育てをねぎらい、大切にしてきた子育てを伺い、大変な状況の中でもうまくいった子育てを教えてもらい、どうしてそのような子育てができたのかを探り、これからどのような親子関係を築き、どのような児童に育ててほしいのかを丁寧に聞くことの準備を進めます。
- ④ 児童の安全・安心な生活を創っていく：
話し合いができないことが当面の課題ですが、本ケースの中核的課題は父親の暴力です。児童の安全・安心について話し合い、家族の周りにフォーマル・インフォーマルな支援者のネットワークを構築することが家庭引き取りの前提です。

本事例では、親権者不同意のまま2か月を超える一時保護となる可能性が高く、家庭裁判所に児童福祉法第33条5項に基づく一時保護延長承認の申立てを検討していますが、保護者に会えないことや家庭復帰に向けた調整ができないことだけが申立ての理由の場合、家庭裁判所の判断として申立てが認められない場合も想定されます。児童の意向が「帰宅したい」というものであればなおさらです。本事例においては、様々な方法で父親との接点を作って対話の糸口を探りつつ、アセスメントを進める必要があります。その際には児童相談所として、どのようなことが確認できれば児童の安全が確保され、家庭復帰可能と判断できるかなどについて、対応方針を検討し、組織で共有しておくことが重要です。

◆事例に対するアプローチの可能性 ～頑なな父親との対話の可能性を模索する～

1か月も連絡が取れない状況の中で、一時保護が長期化し次の一手が見えてこないという困難ケースです。児童もここまでの事態になるとは思っていなかったかもしれません。

すでに手紙等は送っていますが、この場面ではありとあらゆる可能性のある方法をチャレンジするしかありません。電話や手紙、さらに家庭訪問を実施する、郵送ではなく置き手紙をする、親族を介してアプローチを図る、学校の教員に連絡をお願いする、父親と交流のある人・機関を探して仲介をお願いする（その人の所属等により情報の伝え方に配慮が必要です）、そして児童から手紙を書いてみる、などです。

そして、対話の糸口を見つけられると期待して、どのような対話を準備し、言葉を用意することができるでしょうか。また激高されるかもしれません。しかし、その怒りの背景には、児童に裏切られたかのような思い、親としての努力を否定されたかのような喪失感があるかもしれません。父親の思いに触れるように、「お子さんのことを思っているいろいろなことをしてきたのに、勝手なことをしやがってと置いていらっしやるのではないのでしょうか」「児童相談所も子どもの言い分だけを聞いて親から何も聞いていないと置いていらっしやるのではないのでしょうか」と言ってみます。多少なりとも、同意が得られれば、「私たちは本当にご家族のことを分かっていないんです。だから、こうしてお話をきちんと聞かせてもらわなければならないんです」と対話を促していくことができるかもしれません。実父の肯定的側面に注目するために、「今日はどのようなことで私たちとお話することを決心していただけたのでしょうか」「話しづらいことまで、こうやってお話ししてくださっているのはどのようなことからですか」「私たちがお父さんの話をきちんと理解するために、私たちが知っておかなければならないことはどんなことですか」「もっとお父さんやお子さんのことを理解するために、私たちはどんなことをお聞きすればよいですか」などの質問をすることができます。

もちろん、このような展開になることを期待して会えたとしても、激高されて、また話し合いにならないということもあります。それでも、対話の準備だけはしてみてもはどうでしょうか。こうなりたいという未来を描くからそこに行ける可能性が生まれます。大変な仕事をしていると、時々ご褒美のように思わぬ展開が訪れることがあります。

さらに、膠着期間が長引けば、一旦は里親委託・措置入所などを考慮しなければならないかもしれません。しかし、そうなっても父親へのアプローチは続けて行います。もし、施設入所の承認の申立てをするようなことになれば、家庭裁判所から父親にアプローチしてもらう、場合によっては指導勧告を出してもらうなどもあるかもしれません。

ここまで、父親との対話の可能性を模索してきましたが、児童相談所が介入したのは父親の暴力に対してでした。「話し合える関係」をつくるのは、このことを率直に話し合うためです。話し合うきっかけを作ることも大切でしたが、この後も大変です。父親とは、①この状況が続くとしたならば、児童の未来にどのような心配があるのか、②児童相談所としては、児童がどのような生活を送ることができれば安心と考えているのか、を共有し、家庭内での安全・安心な生活を創ってもらうことが家庭引き取りの前提になります。

事例5：援助方針を検討する際の困難場面（児童福祉法第28条に基づく申立て）

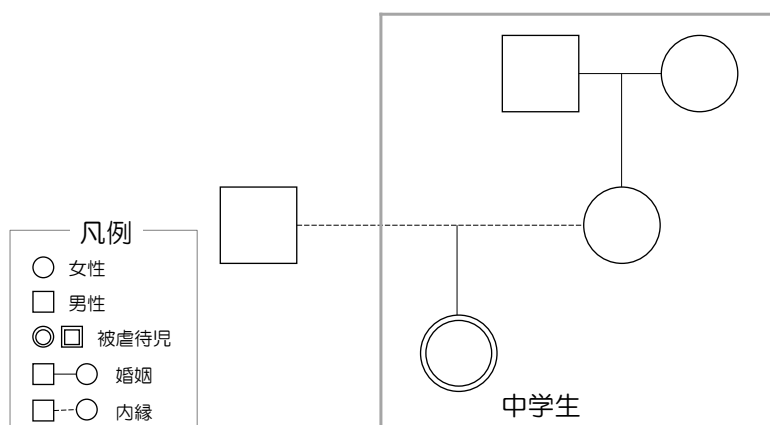
○家庭の状況・関与の開始

児童は中学生で、母親と祖父母と同居する家庭である。養育に強い影響力を有している祖母の思考に偏りがあり、以前から学校や自治体の関わりを拒否する傾向にあった。児童が学校に登校せず、学校の教員や自治体の職員が家庭訪問をしても祖母の強い拒否で目視での安全確認ができなかったため、自治体から児童相談所に通告が入った。児童相談所にて家庭訪問を実施しようとしても祖母が頑なに関与を拒否したため、立入調査を実施し一時保護を行った。一時保護後の保護者との面接では、「学校は誤ったことしか教えない」などの発言が多く、本質的なやりとりが難しい状況であった。

○その後の経過

児童の状態をアセスメントしたところ、学校に通えていなかったため社会性が乏しく、心理検査や医師の診断により発達障害が認められた。このままでは児童の通学の保障は難しく、家族による養育は不適切と判断し、施設入所が必要との援助方針を立てた。しかし、保護者にその旨を伝え、同意を得られるように対応したが、児童相談所側の話を冷静に聞くことはなく、前向きな話し合いが一切できなかった。

○ジェノグラム



◆事例の中で特に配慮しなければならないポイント

本事例は、母方祖母の「思考の偏り」による母親への強い影響力の中で、児童を登校させない状況が続いている「登校禁止」のケースです。家庭訪問をしても児童の安全確認ができないことから、立入調査を実施し、一時保護を実施しています。その後、在宅生活での指導が困難であることから施設入所を提案したものの、同意が得られず、前向きな話し合いができないという困難場面です。

- ① 児童の安全確認：
登校禁止の状態にあり、目視による安全確認が最優先される事例です。本事例では家庭訪問を拒まれたことから、立入調査を実施し、一時保護を実施することができました。立入調査においても児童の安全確認が出来なければ、臨検・捜索が考慮されるケースです。
- ② 登校禁止に至る家族間の力動の見立て：
登校禁止に至る経過の中で、母方祖母の「学校は誤ったことしか教えない」というとらわれによって、実母が母方祖母の強い影響を得て、登校禁止を容認している状態です。母方祖母のとらわれが、何らかの精神病理によるものか、また精神病理が他の家族員に伝播している可能性を見立てていきます。
- ③ この状況を打開する可能性があるネットワークの探索：
頑なな家族に対してこの状況を打開する、フォーマル・インフォーマルなネットワークの構築の可能性を探ります。
- ④ 対話の可能性：
親権者である実母との話し合いをしようにも、母方祖母が間に入り話し合いができないということがあります。しかし、今回の一時保護をきっかけに、母方祖母との同居が解消されたり、その影響力を軽減すると、実母自身が児童の置かれている状況を理解できるようになる場合があります。そこに対話の可能性がります。
- ⑤ 法的対応：
在宅での養育が困難であり、母方祖母の頑なさが家族員に強い影響を与えている中では、児童福祉法第 28 条に基づき家庭裁判所への申立てを考慮しなければなりません。
- ⑥ 施設入所と家族へのアプローチ：
家庭裁判所の承認に基づく施設入所であっても、家族へのアプローチは継続されます。その時点で、母方祖母の影響力が実母にどのように及んでいるのかにもよりますが、実母に対する支援を組み立てます。施設入所は実母にとっても受け入れがたい状況ですが、親子関係再構築の準備としての施設入所であるというストーリーが共有できるリフレイム（P10）が支援のポイントになります。

◆事例に対するアプローチの可能性 ～再び母親となっていくプロセスを支援する～

まずは児童の安全確認が最優先されます。このような状況にあっては、職権による一時保護以外の対応はないでしょう。この時点では、実母の思考に対する母方祖母の支配は続いているため、実母との面会交流はしばらく控えてもらうことが適切な判断です。登校禁止による影響が児童にどのように表れているのか、また母方祖母の思考の偏りの影響がどのように表れているのかを、見立てる必要があります。このような事例は、母方祖母の影響を排除できれば、比較的容易に親子関係の支援に移行できる場合がありますが、母方祖母の影響を排除することが容易でない場合が少なくあ

りません。母方祖母の思考の偏りが妄想であったとして、それなりに社会的な適応がなされていれば、治療につながっていくことが期待できない場合もあります。

児童を一時保護してもなお、母方祖母の思考の偏りによって家族が支配され、家庭復帰させると再び登校禁止などの不適切な状況が生じることの蓋然性が高ければ、家庭裁判所への施設入所の申立てを検討することになります。家庭裁判所が入ることで、事態が動くこともあります。また、いずれかの時点で指導勧告を出してもらい、家庭復帰の可能性を模索することもあるかもしれません。児童福祉法第28条に基づく申立てを行うに当たっては、弁護士に相談しながら、あらゆる情報を資料にまとめて家庭裁判所に提出することが必要です。身体的虐待のようなわかりやすい虐待事案ではなく、主訴が心理的虐待である場合には、医学所見や心理所見を始め、学校などの関係機関からも多くの情報を提供してもらい、児童の成長にとって不適切な養育環境であったことを理解してもらえるように準備することが必要です。

これらの状況の中で施設入所が実施される場合、家族と児童相談所が対立したまま施設入所に至ることになります。そして、その対立の中で、家族との交流が制限され、家庭復帰の可能性がますます少なくなっていくます。しかし、家庭裁判所の承認に基づく施設入所であっても、施設入所の目的の中に家族再統合の可能性は残すべきです。施設入所に当たっては、家族と共に、①この状況が続くとしたら児童の未来にどのような危害が生じると考えて今回の施設入所としたのか、②児童相談所として、児童がどのような生活を送ることができれば家庭復帰を果たすことができると考えているのか、③施設入所は家族が再び家族になるための準備のための期間であること、などを共有しておくことが非常に大切です。施設利用の入口がずれないことが大切です。この場面でも、母方祖母の影響が強く残っている可能性がありますし、常に母方祖母が同席するようなことも想定されます。それであっても、上記①～③を伝えておくことが大切です。

そして、実母に対しては、可能な限り母方祖母の影響が及ばないところで対話を重ね、これまでの子育てをねぎらい、大切にしてきた子育てを伺い、大変な状況の中でもうまくいった子育てを教えてもらい、どうしてそのような子育てができたのかを探り、これからどんな親子関係を築き、どんな児童に育ててほしいのかを丁寧に聞くことで、再び母親になっていくプロセスを支援していくことができるかもしれません。

4 若手職員を育成する立場のSVや先輩職員に向けて ～若手職員をサポートする際のヒント～

近年、児童相談所の体制強化が推進され、現場には多くの新任職員が配属されています。現在、児童虐待対応の最前線には経験年数3年未満の職員が半数を占めている実態があります。

言うまでもなく、児童相談所には児童虐待対応における経験に裏打ちされた高度な専門性が求められます。児童の安全を目指して、相談動機の乏しい家族との協働関係の構築が求められます。そして、地域に出向けば児童相談所としての判断が問われ、施設に出向けば児童の自立支援に係る役割が期待されます。他機関においての経験があっても、その業務を適切にこなしていくのには、相当の困難が伴います。いわば、児童相談所への配属は、それまで培ってきたソーシャルワーカーとしてのアイデンティティーが揺らいでいく経験ともいえます。新卒職員であればなおさらです。

全ての人がそうであったように、児童相談所職員が専門性を高め、児童相談所職員としてのアイデンティティーを確立していくには、いくつかの共通のプロセスがあるように思います。そして、そのプロセスを進むときには必ず、伴走者としてSVや先輩職員の存在があります。

本章では、若手職員を育成する立場のSVや先輩職員に期待される役割や、現場から寄せられた若手職員を育成する際の具体的な声掛けの例をまとめます。

◆SVや先輩職員に期待される役割

若手職員を育成する立場のSVや先輩職員は、若手職員と協働して、児童相談所のミッション（理念）を果たしながら、児童にとって最良の結果を創り出していくことを目標にしていることを意識することが望めます。このことを意識しながら、若手職員をサポートした結果、若手職員の実践の質が向上し、実際に児童の暮らしが良い方向へ向かうことが期待されます。

SVは、若手職員をサポートする際、具体的には以下の機能を発揮することを意識することが期待されます。

- ✓ 管理的側面：若手職員が、児童相談所のミッション（理念）を理解して、子ども虐待対応における様々なステージにおいてより適切な対応を行うことができるように、マネジメント（進行管理）すること
- ✓ 学習と能力開発：若手職員には、継続的に専門的な能力を開発していく必要があり、オンザジョブトレーニング（OJT）等でその機会を保障すること
- ✓ 支援的側面：若手職員が、心理的負担を抱えすぎないように個別的なサポートをすること

若手職員は、児童と家族への面接や訪問を通して様々な体験をしています。SVや先輩職員は、若手職員がその実践（体験）から児童支援のあり方を学びとることや、児童に最良の結果をもたらしているかを振り返ることができるように支援します。

さらに、SVや先輩職員は、若手職員を日常的にサポートするとともに、業務の一部として定期的に若手職員と個別に面談する時間を確保し、上記のとおり、若手職員が実践（体験）を振り返ることができるようにサポートすることが重要です。若手職員にとって、SVや先輩職員に話を聞いてもらうことは貴重な時間になります。いわば、ゴールがなかなか見えないマラソンの中での給水

ポイントのようになっていきます。SVや先輩職員と協働して児童の支援にあたっているという安心感の得られる時間でもあります。

このことによって、若手職員が「困難場面」を一人で抱えないようにすることができます。SVや先輩職員にとっても、これまでに「困難場面」を乗り切ることができたのは、周りに仲間がいて、大変な時には支えあい、みんなで乗り越えてきた体験があったからです。児童相談所が関わっている家族がそうであるように、職員一人では、そして家族だけでは、「困難場面」を乗り切ることにはできないのです。家族の周りにはあるフォーマル・インフォーマルな人たちが家族を支えるのです。児童相談所で働く職員も同じです。

また、「困難場面」に立っていると、担当者は「自分が何もできていないのではないか」という気持ちになってしまうことがあります。そのような場面では、SVも若手職員と一緒に、「負のスパイラル」に入ってなかなか抜け出せないことがあります。しかし、本当にそうなのでしょうか。児童相談所の職員は何を大切に、この困難場面に対峙しているのでしょうか。大変な中でも、どんなに小さなことでも、うまくできていることはないのでしょうか。解決志向アプローチの質問（P28）を自分自身に問いかけてみてください。小さな例外の背景にあるものは何でしょうか。何がそうさせたのでしょうか。「困難場面」においても、必ずうまくいっていることはあります。そのことを、SVや先輩職員と若手職員が対話できることが大切です。

膠着状態にあるケースも、何も動いていないように見えるケースも、必ずそこには意味があります。これから起きるであろう家族との協働の見通しを持つ中で、膠着や対立はどんな意味を持っているのかの捉えなおし（リフレーム、P10）も大切です。そうすれば、「困難場面」であることに変わりはないとしても、「困難場面」の意味が変わることはあるかもしれません。

また、これらの対話を進めていくときは、いつでも、すぐにカンファレンスができるようにしておきます。児童相談所の職員にとって余裕な時間はありませんが、「いつでも、すぐに」です。若手職員を、そしてSVや先輩職員をも支える組織構造が必要です。

◆現場から寄せられた経験年数の浅い職員を指導する際の具体的な声掛け等の例

- 日々のケース管理において
 - 児童と家族のもつ強みと困難に着目し、これまでの児童の生い立ち（背景）と児童の暮らしの現状の理解、今後の児童の暮らしを見通して、広い視野で援助方針と支援計画を検討できるようにするため、「児童はどのような意見をもっているのか」「児童と家族の強みは何か」「児童のためにこのリスクをどのようにして軽減しようと考えているか」「児童が以前のように安全が確保できない状況に置かれないようにするためにはどうすればよいか」など、問い掛けをする
- 面接前の作戦会議
 - 児童相談所としての援助方針を職員間で一致させる
 - 保護者からの反発が強い場合を見越して、「一定時間が過ぎても終わらない場合には声を掛けるよ」と伝え若手職員を安心させる
 - 若手職員の経験値によってはSVや先輩職員が同席する

- 若手職員と共に、面接の目的や自らの役割を確認し、明確にしておく、面接の達成目標も見えてくる
- 若手職員からこれまでの保護者面接等のやりとりを聞き取り、まずは順序立ててこれまでの実践を振り返れるように、「この保護者は今回の児童に起きた出来事をどのように捉えているのか。保護者がそのように捉える理由（根拠、背景）は何か」「保護者と児童相談所が児童のために協働できる関係を築くために、今後どうすれば良いと考えるのか」などと問い掛けをする。そのうえで、「この保護者には、このような説明の方が理解してもらいやすいのではないか」「そのような説明の仕方では保護者に反発されて、子ども支援に向けて児童相談所と協働できる関係づくりが困難になる可能性があるので、説明の順序はこのようにした方が保護者へ上手く伝わるかもしれない」など、説明の仕方を具体的にアドバイス・提案する
- 面接の最中
 - 同席している場合：
児童相談所としての援助方針を決めたら、SV等はぶれないように心掛ける。SVや先輩職員がぶれると若手職員に動揺・不安を与えることになる
 - 同席していない場合：
保護者から児童相談所への反発が強く、面接が膠着していると思われる場合には、若手職員を離席させて保護者とのやりとりを聞き出し、本日の面接の目的を踏まえてアドバイスをする
- 面接後
 - 若手職員と保護者の面接がどのようなやりとりにより進んだかを聞き取り、まずは担当者をおねぎらう。そのうえで、若手職員が自らの実践を振り返ることができるようにする
 - 若手職員がプレッシャーを感じすぎないように、「事前協議したとおり、組織の援助方針に基づいて、面接を実施している。最終的には組織が責任を負うので、担当であるあなたがそこまで大きな責任を感じる必要はない」「困難な事例というのは経験がある職員にとっても困難であることが多いので、プレッシャーを感じすぎる必要はない」「児童に心配な情報を受理した場合、速やかに調査を行い、必要な支援を早期に行うという日々の積み重ねが大切で、そこまでの重大な事例に進行しないようにあなたの実践をフォローしているから大丈夫」など、声掛けをする
- 体調管理
 - 若手職員の日々の様子や表情を確認し、「体調管理も仕事のうちなので、疲れたら休む」「体調が悪い場合は無理をしないように休む」など、体調に気を付けるように声掛けをする
 - メンタルヘルスの観点において、相談のしやすい風通しの良い環境・雰囲気を作ったり、「プライベートと仕事の切替はできているか」「仕事の葛藤がプライベートにどのように影響しているか」など声掛けをしたりする

本事業にご協力くださいました下記の方々に心より感謝申し上げます。

- 「虐待事例等の困難場面における保護者対応についての調査研究」検討委員
(五十音順、敬称略)

新邨 晃子	大阪府中央子ども家庭センター 次長兼相談対応第一課長
鈴木 浩之	立正大学 社会福祉学部社会福祉学科 准教授
多田 基哉	山口県福祉総合相談支援センター 児童相談部 主幹兼相談調査課長
広瀬 正幸	埼玉県中央児童相談所 副所長
山添 陽子	岡山県倉敷児童相談所 子ども養護課長
山元 照明	東京都児童相談センター 児童福祉相談専門課長

- 他、調査にご協力いただいた児童相談所の皆様

令和4年3月

PwC コンサルティング合同会社

令和3年度子ども・子育て支援推進調査研究事業
虐待事例等の困難場面における保護者対応についての調査研究