

④ 同仁会児童家庭支援センター（茨城県高萩市）

話してみませんか？いっしょに考え
ましょう。身近な児家セン!!



■ 同仁会児童家庭支援センターは、社会福祉法人同仁会に属している。社会福祉法人同仁会は、戦後の荒廃が続く最中、戦災浮浪児に手を差し伸べるべく 1952 年に開設した養護施設「高萩臨海学園」を始まりとして、現在では児童養護施設や乳児院などの入所施設、保育所をはじめとする通所施設、児童家庭支援センターなどの相談施設を展開している。

■ 児童虐待防止法の成立を前に地域支援の拠点として児童家庭支援センターを検討、平成 12 年に法人が運営する児童養護施設臨海学園と同市内にあった同法人乳児院の合築の中で、県内初の児童家庭支援センターを設置、地域子育て支援センター（当時は乳児院が受託）を含めた総合施設「同仁会子どもセンター」として子育て支援と社会的養護の総合センターとしてスタートした。平成 13 年には県から児童緊急対応事業（相談電話対応）を受託し、民間機関として先駆的に取り組んできた。

■ 受託した相談電話の対応事業では、当初女性相談等を含む総合福祉相談窓口となっており、かなり多様な相談が数多く寄せられた。非常に繁忙状態であったが、逆に非常に多彩な対応を生み出す結果となり、現在の電話相談対応に活かされている。また、児童虐待を含む県の児童緊急対応事業（相談電話対応：以下、HL）を受託したことで、児童相談所とのケースの共有が生まれ、その連携が緊密化した!!



高萩市は、茨城県の北東部に位置、東は太平洋に面し、西は多賀山地が連なり、その間を花貫川と関根川が流れ、景勝地花貫溪谷がある。これらの海や山の自然景観は、県の自然公園に指定されている。また、北部は福島県東白川郡塙町と茨城県北茨城市に接し、南部は日立市、西部は常陸太田市に接している。

市の総面積は 193.55 平方キロメートル（令和 4 年 1 月 国土地理院）。県土の約 3.2 パーセントを占めており、市域の約 85 パーセントが山林原野等で、耕地面積は 1,040 ヘクタールとなっている。

高萩市の人口（令和 4 年 10 月 1 日現在）

総数 26,698 人（男 13,301 人、女 13,397 人） 世帯数 11,545 世帯

基礎データ

事業所名：同仁会児童家庭支援センター

所在地：茨城県高萩市肥前町 1-80

母体（設置主体）：社会福祉法人 同仁会

開設年：2000 年（平成 12 年）4 月 1 日

設置主体が有する施設・機関と併設状況：

・児童養護施設 臨海学園 ・乳児院 同仁会乳児院 ・同仁会児童家庭支援センター（高萩市肥前町 1-80）・児童養護施設 同仁会子どもホーム（高萩市秋山 712-1）・保育所 同仁東保育園（高萩市高浜町 2-35）・放課後児童健全育成事業 ゆうゆうクラブ 子育て支援拠点事業 同仁会地域子育て支援センター（高萩市有明町 1-144）・障害児通所支援事業 くれよんクラブ高萩（高萩市有明町 1-46）・児童養護施設 内原和敬寮 ・児童心理治療施設 内原深敬寮 ・児童家庭支援センターあいびー（水戸市小林町 1186-84）・児童養護施設 つくば香風寮 ・乳児院 さくらの森乳児院 ・茨城県発達障害者支援センター COLORS つくば（つくば市高崎 802-1）

スタッフ：センター長（法人内施設長兼務）1 名、相談支援員 4 名（内 1 名兼務職員）、心理担当職員 3 名、電話相談員 4 名（非常勤）

開設時間：9：00～17：00

当該児童家庭支援センターの 地域における役割・意義

①理念

戦災孤児を保護したことを契機として、県、市、地域からのニーズを背景に、そのニーズに応えながら児童養護施設、乳児院、保育園、学童保育、児童家庭支援センターと拡大してきた経緯がある。法人理念である『合掌深敬』を基本姿勢として、地域ニーズに沿って身近に相談できる機関を目指し、児童福祉に幅広く貢献することを理念としている。

②地域（家庭等）から求められていること

茨城県の中でも県北地域には、相談機関や医療機関等が少ない状況である。児家センには社会福祉士や公認心理師が在籍していることから、専門的な支援を受けられる身近な場として、地域の中でアウトリーチを含めたていねいで相談者に沿った相談支援が求められていると考えている。

③市町村から求められていること

母子保健分野から健診や乳幼児健康診査事後教室への心理士派遣、相談先が必要な家庭については児家センを促すなど連携が進んだが、年度ごとに子ども福祉担当課職員が入れ替わることから協働支援連続性が弱いところもある。

④児童相談所から求められていること

児童相談所閉庁時の対応、土日の相談支援が求められている。ペアトレや里子のセラピーについて指導委託を受託したことから、児童相談所の支援が終結となる際の次の支援先として児家センを案内したいと話題に上がることも多い。

当該児童家庭支援センターの 取組や強み、その要因・背景

①主要な取組

県委託事業（HL）、地域・里親相談支援、食支援（アウトリーチ）

②強み

来所型の支援にとらわれず、訪問支援も実

施しています。昨年度から食支援も開始し、公的機関が把握していないケースに繋がることができています。

③地域家庭支援において有用な事業・取組

乳幼児健診や、子育て支援センターの広場事業に参加することで、低年齢の頃から児童に関わる（顔を覚えてもらう）ことができています。また、無料セラピーの実施によって、経済的に困難さを抱える家庭にも支援を届けている。

④強みや有用な事業展開を可能とする要因・背景

法人の保育所、学童、障がい児通所施設、児童養護施設、乳児院が同市内にあり、児家センに繋がった方がよい家庭を発見した各施設から、情報提供を受け、児家センで支援を検討している。また、法人内の様々な施設に在籍する多職種のマンパワーを利用創造した様々な形の支援をすすめている。

他地域や全国的に児童家庭支援センターを広め、発展させるために必要と思われること、それにあって自分たちの取組みや活動で参考にできると思われること

①児童虐待の夜間等緊急電話相談事業を受託していること。

管轄市内に限定せず、電話・オンラインなどを通じた支援は過疎地域でもかなり有効である。

②支援の枠組みにとらわれず、まずは取り組んでみる雰囲気づくりをすること。

多少範囲外分野でも、様々な展開をみせることがあるため、地域ニーズに沿った事業展開をしている。

当該児童家庭支援センターの 好事例・成果（エピソード）

①成果があったと考えられる具体的な事例・内容

- ・他機関に繋がりがづらく、児家センが中心となり支援を行ったケース
- ・アウトリーチから来所相談に繋がったケース、オンライン相談で継続支援を行っているケース
- ・児童相談所委託ケース（里子のセラピー、施設入所児のセラピー）

①この事業の受託はいつからでしょうか？

平成13年4月1日です。

②受託の経緯を教えてください(^^♪

茨城県が児童虐待の相談・通告窓口の拡大のため24時間化を計画。24時間児童虐待専門相談電話の開設に至ったのです。

③受託以前から、地域の中でこの受託事業と類似した相談支援対応業務を担っていたのでしょうか？

当時、児童家庭支援センターは茨城県内に当センター1カ所であり、児童相談関係での24時間365日対応の相談窓口を設置する唯一の機関でした!!

④児相や県から依頼や相談を受けて受託となったのでしょうか？それとも積極的に手を挙げたのでしょうか？

茨城県の担当課から検討時より相談がありました。一方で、児家セン開設1年目で相談援助事業の実績を積むことが出来ず、当センターとしても事業の拡張を望んでいるところでした。本事業の受託は、本体機能を含めた児童相談所との連携関係強化など含め、その利点は大きいと感じていました。

計画当初は児童虐待24時間相談としての計画でしたが、受託時にはそれまで一時保護所で受けていた児童相談所閉庁時対応が同時に課せられており、予算はそのままに当時の3児相2分室の閉庁時対応および一時保護所あての電話相談連絡のすべてを請け負うものとなりました。

開設から数年は、茨城県の仕組みとして中央児童相談所と婦人相談所、障害者福祉などの総合相談施設「茨城県福祉相談センター」として代表番号が設定されており、実質的にはそれらすべての転送電話も1回線に対応していました。結果、非常に多種多様な相談が多数寄せられる状況でした。

⑤対応している職員人数や職種、勤務など対応状況を教えてください。

常勤6名【相談員（社会福祉士）3名、心理士（臨床心理士・公認心理師）3名、非常勤4名（社会福祉士を目指す大学生3名、心理士養成課程大学院卒1名）、プラス2名（本体施設職員）で対応しています。

勤務体系：夜勤入り明け（15:00～翌9:00）、日勤（8:30～17:30、9:00～18:00、10:00～19:00）※ 児童相談所閉所時間帯以外の日中は児家セン業務

⑥どのような相談が多いのでしょうか？

開設から数年は、多種多様な相談がすべて入電していたため、児童相談所対応の相談と地域や他機関での対応の相談との棲み分けが重要な任務でした。平易な養育相談は地域機関や他の電話相談へ、虐待のみならず旧来の養護問題を抱える相談などは積極的に児相連携を行い、緊急性の高いケースは児童相談所の緊急対応者に繋ぐといった対応に努めてきました。児童相談所の継続支援ケースの入電も多かったため、それらの受け止めや児童相談所担当者との連携引継ぎも行っていました。

現在は、夜間時の対応の仕組みが各関係機関にも知られるようになり、児童虐待に特化した入電になりつつあります。虐待者本人、近隣からの通告・情報提供、また、警察からの身柄付通告も多く、全国的な傾向と同様に、面前DVによる児童保護に関する警察からの入電も増えています。その他、児童相談所の継続支援ケースの担当福祉司宛の伝言も多い状況です。

⑦継続的な関わりが必要な場合は児家センが対応したり、市町村へ引き継ぎする場合がありますか？

HLは児童相談所にもみ電話連絡、受付票の送付をおこないます。HLから市町村へ引き継ぎはしません。（児家センがHL業務を行っていることは県、児相以外には非公開なのです）

HLで相談を受けつけ、児童相談所への相談を促すケースは多い。HLで聞き取った内容は

受付票にまとめ、児童相談所からの連絡を希望するか相談者に確認。開庁後児童相談所から相談者に連絡する場合があります。

⑧緊急性の判断はどのようにされているのでしょうか？

子どもの安全を第一に考えます。対応に悩んだ際には児童相談所緊急対応担当者に連絡し相談しています。児相閉庁時間帯の一時保護に関する公的機関からの入電や相談者の「子どもを殺そう」等の危険な発言の入電は、まず警察への相談を促す。警察への架電に拒否的な場合は、『児相となら話せるか？』を確認、いったん切電し、児相緊急電話対応職員に連絡し、児相から相談者に架電し対応してもらっています。

児相が緊急性を判断するときは、児相が警察に通報します。HLは児相にのみ連絡することになります。

⑨子どもの安全確認責任者となる児相へのつなぎはどのようになっていますか？

HLで相談を受けつけた内容については受付票を作成し管轄の児童相談所に送付しています。虐待者本人からの入電等、児童相談所の支援が必要となると思われる相談については話を聞きつつ、児相への相談を案内する。

伺った内容を文書で伝言することの了承を得て、氏名や連絡先等を確認します。送付後に相談者に連絡するかどうかは児童相談所が判断することになります。

⑩夜間休日の安全確認、訪問等実施している？

HLは電話対応のみ。相談者から警察に架電してもらい、警察が安全確認するかたちです。警察が臨場し、一時保護が必要となったらHLに連絡を頂き、HLから児相緊急電話対応職員に連絡、児相から警察に架電し、緊急対応を行うというながれです。

⑪日誌や相談内容の報告は、どのようにしていますか？

受付票を作成、パスワードをかけてメール送

信のかたちで、即時提出しています。

⑫個人情報の取り扱いはどのようにしていますか？

氏名や連絡先は同意を得てから伝達します。通告者には匿名での通告も可能であることを説明し、選択して頂いています。

⑬委託事業について、予算運営上支障はありませんか？

人件費的な部分での予算は厳しく、夜間対応職員1名のみで稼働しています。本来であれば複数名対応が望ましいですし、専門性を要する業務であることから、人件費が不足していると感じているところです。

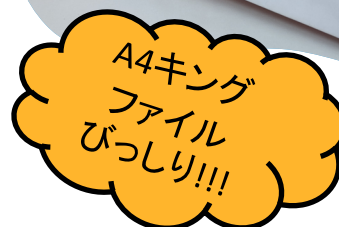
⑭委託事業運営上困っていることありますか？

現在5児相の閉庁時対応を行っていますが、児相間の対応標準化が図れない部分が、少なからず残っています。また、児相担当者の異動などにより同児相内でも細かな対応の標準化が困難なケースがあります。相談ケースは多種多様なので一つ一つの対応について共通認識を持つべく、連絡会議を年に1度実施しています。また、その共通認識は児童相談所のみでなく、警察など他機関とも必要であるため、事業そのものに関する多様な機関の共通認識を定期的に深める機会が必要だと感じます。

⑮委託事業運営する上での利点はなんですか？

児童相談所とのケースを通じたやりとりの中で、非常に友好的な連携関係が構築しやすいことが大きな利点と言えるでしょう。

秘伝の電話対応マニュアル！



茨城県からみた児童家庭支援センターの意義

・虐待の相談対応等は専門性が必要とされる。同仁会の持っている専門的ノウハウを活かすこと、また、同仁会は茨城県で母体が大きく、専門性を継続的に提供できるという強みがあると考えている。

・現代において、SNSでしか相談できない人も増えており、SNS相談への取り組みを国の方針に添っていきたいと考えている。課題も多いとされる中でも、取り組みを進めていく予定であり、県は同仁会へ大きな期待を寄せている。

地域の支援拠点としての役割を担いながら、里親リクルート等に繋げる役割も期待されている。

・茨城県の「子どもの住みやすい街 NO 1」を目指す中で、同仁会の持つ専門的機能やその人材、県民に寄りそった地域支援を中心に据えた姿勢から打ち出される今後の展開に、非常に大きな期待が寄せられている。

児童相談所からみた児童家庭支援センターの意義

・HLの委託について、H13.4～同法人が受託され、24時間対応されている。児相の職員体制も厳しい中、児童家庭支援センターにフォローしてもらっている状況である。

・児童相談所は、職員が異動があることで、対応する人が変わるが、センターは人が殆ど変わることがないことから、専門性の蓄積効果を含め、全国の児童家庭支援センターが同じような取り組みをした方が良いと考えている。

・HLを通じた児相業務の困難性や大変さを感じる機会が多くあり、児相としても児童家庭支援センターが同一事例に対応する中で、児相業務に共感性を基にした連携のしやすさがある。

・児童家庭支援センターが一時的なクッションの役割を担っている状況から、児童相談所としては、即時対応すべきケースか、緊急性の高いケースか等を、すみ分けすることが可能となり、児相が対応すべきケースを明確にすることができている。

事業運営や事業展開の課題と工夫（知恵袋）



電話相談対応スキル等の専門性を高める！！

顔の見えない中での支援に、面談相談よりも気を使い、言葉のみのやり取りにとっても苦慮していますが、ケースの共有を進め、職員間で意見を交わし慎重にすすめている。

電話相談対応では否定的な言葉を言われることもあり、1人で抱え込んでしまわないように、周りの職員が気にかけて、皆で対応するイメージが事務所に常に共有されている。

また、具体的にケース情報を管轄児童相談所に伝える中で、随時児童相談所の方針・方向性に触れたり、適宜アドバイスやSVを受ける機会となっており、電話相談事業の受託は児童家庭支援センターとしての専門性をより高めるツールとなっている。

同時にその情報はしっかりと共有され、センター内での密な連携がとても大切に丁寧にされている。

今後、予定されているSNSを活用した全国一元的な相談支援体制の構築にかかるシステム（SNS版189）についても、これまでの電話相談対応スキルを基礎として、発展的な支援につなげるべく、法人として県からのSNS相談事業の受託について、前向きに検討されている。

行政・制度への提案

教育と福祉の両機関から児童家庭支援センター活用することが重要である。例えば、導入が進んでいるスクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカーは、児童家庭支援センターへの委託によって活動活性化を大いに期待できる。

不登校児のケアでは、アウトリーチできる児家セン心理士の方が、学校派遣しかされないスクールカウンセラーよりも多様な対応が可能になる。

また、スクールソーシャルワーカーも要保護児童対策地域協議会との連携関係が確立している児家センへ委託した方が、活動活性化するであろう。

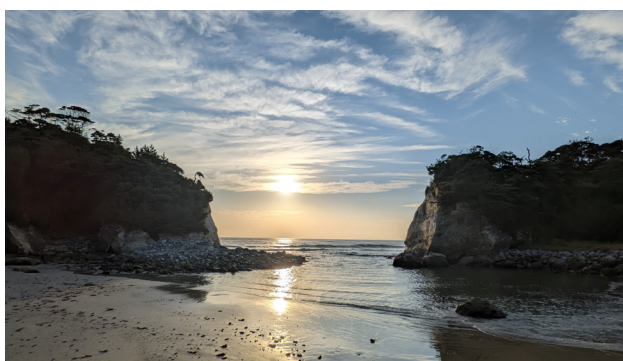
いわゆる縦割り行政によって、その活用も不十分になってしまい、結果として地域ニーズに届かないという状況が生じている中、専門職が勤務する児家センに事業委託することで状況改善が十分に期待できるのではないかと考えられる。



研究員の見聞録

同仁会さんは「こどものため」という気持ちはもちろんですが、「地域のため」という意識をより強く高くもって活動されていると感じました。その意識が地域の方にも届き、非常に朗らかな関係を築かれていました。

もしも頼りたくなかったときに、生の声で相談に乗ってくれる茨城県のHLがある地域は幸せだなと思いました。24時間対応するのはとても大変ですし、LINE等のSNSになると違う大変さも出てくるでしょう。でも、同仁会さんはじっくりと待ってくれる、親身に一件一件対応してくれる！明るくて優しい相談支援機関でした。『話してみませんか？一緒に考えましょう。』の言葉が、その姿勢をあらわしているように。



高戸小浜から朝日をのぞむ

初めての高萩。ホテルから早朝ランニングしてきました。海岸線にでると運動している方の多いこと！皆さん、すれ違い様に挨拶してください、肌寒い気温でしたが、朝から心は温くなりました。

一見さんにも優しい高萩市。まるで同仁会さんのような懐の深さを感じました。

(調査員：後野哲彦、福里千恵美、吉井久美子
文責：後野哲彦)