

子どもの願いを裏切らない虐待再発防止のケースワークの要素を探る — 特性要因図の大骨を見出す —

谷口恵子^{*1}・菱川 愛^{*2}

*1 東京福祉大学 心理学部 (王子キャンパス)
〒114-0004 東京都北区堀船2-1-11

*2 東海大学健康学部健康マネジメント学科
〒259-1207 神奈川県北平塚北金目4-1-1

(2019年11月30日受付、2020年2月13日受理)

抄録：本調査は、子ども虐待防止におけるベストプラクティスの要素を見出すための研究の一端である。この調査においては、子ども虐待防止におけるベストプラクティスを「虐待の事実があり、そのうえでどうしたいかという子どもの願いが叶いさらに、虐待の再発がなされていない」つまり「子どもの願いを裏切らない虐待再発防止」と位置づけている。児童相談所職員5名によって「子どもの願いを裏切らない虐待再発防止」の要素を見出すためのブレインストーミングを実施し、特性要因図(Cause-Effect Diagram)作成のための大骨(中核となる要素)を見出した。結果として「プランニング」「フィードバック」「子ども」「家族」「ネットワーク」「組織」「ワーカー」の7つが挙げられた。これら的大骨に沿って子ども虐待防止のベストプラクティスの要因が何かを更に見出していくために今後は子どもの願いが叶い、虐待再発のない個別のケースに基づくインタビュー調査を実施する予定である。

(別刷請求先：谷口恵子)

キーワード：児童虐待、特性要因図、ベスト・プラクティス

I. 緒言

児童虐待問題は、私たちが責任を持って対応を求められる大きな社会問題である。児童相談所や警察における相談件数は平成30年度、それぞれ159,850件(相談対応件数)、80,252件(通告児童件数)となっており、前年度より2万件近く増えている(厚生労働省,2019)(警察庁生活安全局少年課,2019)。平成29年度のデータによると、児童虐待相談対応件数は、133,778件、うち一時保護が21,268件、施設入所等が4,579件となっている(厚生労働省子ども家庭局,2019)。つまり、相談件数のうち虐待者と離れて過ごすことになるケースは、3%程度であり、虐待に該当しなくなったケースもあるものの多くのケースは地域での見守りが必要とされていると言える。さらに、平成25年度のデータによると(厚生労働省子ども家庭局,2019)、児童相談所に対して通告のあったケースで、調査の結果、虐待非該当となったケースを除いた7,434件のうち全体の2/3弱(4,828件)が「完全な新規受理」、1/3強(2,729件)が再受理ケースであった。さらに再受理ケースのうち3/4(2056件)は前回も「虐待」ケースとして受理していたことがわかっている。子どもの安全が完全に担保されてケースを終了したにも

関わらず、再虐待が起きている現状がわかる。子ども虐待の死亡事例を検証した報告書(社会保障審議会児童部会児童虐待等要保護事例の検証に関する専門委員会,2019)によると、平成29年度心中以外の虐待死は52人で、そのうち4人(7.7%)に「入所経験あり」であった。つまり、児相と何らかのかかわりがあったことがわかる。さらに、平成19年度～平成29年度通しての報告では死亡事例のうち、入所経験ありは、50人、全体の9.3%であった。虐待対応において、どうしたら、虐待の再発防止を確固としたものにできるのかが大きな焦点の一つであると言える。

現在、児童相談所における虐待対応においては、「子ども虐待対応の手引き」(厚生労働省雇用均等・児童家庭局,2013)を基に、チェックリストや(「一時保護に向けてのアクセスシート」「家庭復帰の適否を判断するためのチェックリスト」)フロー方式のツール(一時保護に向けてのフローチャート)を利用し、子どもの直近の安全とその手段としての一時保護の決定を判断することが求められている。家庭内で起きている見えにくい虐待において、「YES」(ある)か「NO」(ない)でアクセスメントをしていくアクセスメントシートと、それに基づき指示通りに「YES」「NO」と進んで行くフローチャートを、一時保護の判断に

活用する。「家庭復帰のチェックリスト」については「チェックリストはあくまで一つのツール」であり、「その限界を理解した上で使用」することと述べられているように、完ぺきなツールではない。そもそも、多様な家庭の複雑な要因が絡み合い、多様な状況をたどる虐待の対応において「YES」「NO」のどちらか一方を選ぶデジタルな思考で、個別性を重視するソーシャルワークのケースワークを進めることはできないはずである。しかしながら、現状としてはこれらツールが拠り所となり、ケースワークが進められている。2018年5月、他県から東京都目黒区に転居してきた家庭の女兒(5歳)が虐待のために死亡した事例を受けた「子ども虐待による死亡事例等の検証結果等について」でもこれらのツールの利用を強く推奨している。ソーシャルワークの本来の専門性に叶った、尚且つ虐待の再発防止という社会的使命に対しての実効性のある援助計画を作成するために必要な要因は何か明らかにすることが本研究の目的である。

II. 対象及び方法

子どもの虐待対応において、特性要因図を用いて「子どもの願いを裏切らない虐待再発防止」が結果となる要因を明らかにする。

1. 特性要因図について

特性要因図とは、「結果(特性)に原因(要因)がどのように関係しているかを矢印を使って書き表した図(p.70)」(綾野, 1992)であり、石川馨が、製造業において要因の集まりである工程をしっかり押さえて、良い製品・目標・結果をつくりこむという工程(プロセス)管理の考え方を理解してもらうために開発したものである。魚骨図(fish-bone diagram)、cause and effect diagram, Ishikawa diagramとも呼ばれる(飯田, 2018)。「最大の利点は、計画的・系統的に物事を整理し検討・解析できること(p.36)」だと述べられている(伊東, 1961)。ここで言う特性とは、「特徴づけている性質」であり、特性には、好ましい性質と好ましくない性質がある。特性要因図の「特性」にはその両者がありうると説明されている(飯田, 2018)。この特性要因図は、医療の現場でも活用が広まっており(飯田, 2018; 平川, 2017)「製造業」における「工程」という「物」への活用を超えて、「人」に対してより質の高いサービスの提供を分析するためにも活用されている。本研究においては児童虐待対応における「好ましい特性」の要因を明らかにするために活用する。

特性要因図の作成は、自由に意見を出し合いながら、「なぜ、なぜ、なぜを何回でも繰り返す(石川, 1983)」こと

が必要とされ、複数名に意見を述べてもらいながら作成する(綾野, 2019)。

- 手順1 品質特性(目指したい特性、結果)を決める。
- 手順2 品質特性(目指したい特性、結果)に影響を与えられると思われる原因をブレインストーミングの要領で出し合い、黒板や模造紙などに記入する。
- 手順3 記入された原因をよく見つめ、似たものを集めて分類する。
- 手順4 大分類された要因を大骨とし、要因を組み立てていく。この時、抜けている原因は書き加える。(綾野, 1992より引用、()は筆者が追記)

また、伊東(1961)は、次のことを注意点として挙げている。

- ① 問題(特性)をはっきりさせ、全員に意見を言ってもらい、また他人の意見を否定しない。要因として出て来た意見は、どんなものでも、すべてとりあげる(不必要と判明したときにはいつでも消すことができる)。現場の人たちから意見を出してもらおう。素人の意見にも聞くに値するものがある(よく知っている人は案外常識的な事柄を当たり前として見逃すことがある)。
- ② その問題(特性)がなぜ起こったかというよりも、どうしたら解決できるかということに重点をおく。

2. 参加者

今回は大骨を見出すことを目的に児童相談所職員である5名の方に集まってもらい実施した。5名の方の児童相談所における職務経験年数は、最小10年、最長16年であり、平均して12.4年の経験年数を有している。児童福祉司としての経験があり、児童虐待対応における担当ケースを持ったことがある者であり、児童虐待対応における「ベストプラクティス」が、子どもの願いを叶えることであるという思いを共有している。

3. 方法

本研究における特性は、「子どもの願いを裏切らない虐待再発防止」である。集まっていた5名の児童相談所職員の方に、研究の目的、方法について説明をした後、今回の研究の「特性」である「子どもの願いを裏切らない虐待再発防止」のケースワークを実践するための要因と考えられるものを付箋に自由に記載してもらった。記載したものをすべてをホワイトボードに張り出し、グループ化した。それを受けて再度、要因を書いてもらい、それらをすべて張り出し、新たにグループ化した。

Ⅲ. 結果

図1は、ブレインストーミングを実施した最初の段階の図で、図2が最終的な図である。

次の通り大骨を見出すことができた。

(1) プランニング

ソーシャルワークの展開において中心とも言えるプランニングがいかに重要であるかが示されている。プランニングに必要なだと言える具体的な要素が多く出された。

出された意見(例): (())内は筆者が説明を付記した。) 課題に基づいて立てたプランが行動レベルで実行され、蓄積されている。 その家族だからの個別性がみられる。 プランの稼働試験(プランが実行可能かどうかの試行がされているということ)。

周囲の大人でだれが子どもの願いを聴けるといひかが分かる。

再発防止がテストされている(再発防止が本当に可能かどうか試行されたプランであるということ)。

誰もが了解できる説明責任。見える化、共有できるツール。 兎相の関りがなくても安心。プランが日常化していくこと。

(2) フィードバック

客観的な評価また、子どもの視点を取り入れた評価方法があることの必要性が挙げた。

出された意見(例)

評価する外部機関の設置。

子どもの満足度を予算配分に取り入れる。(子どもの満足度を評価し、満足度の高さによって必要な予算を付けられるような仕組みということ)。

子どもへのアンケートの義務づけ。

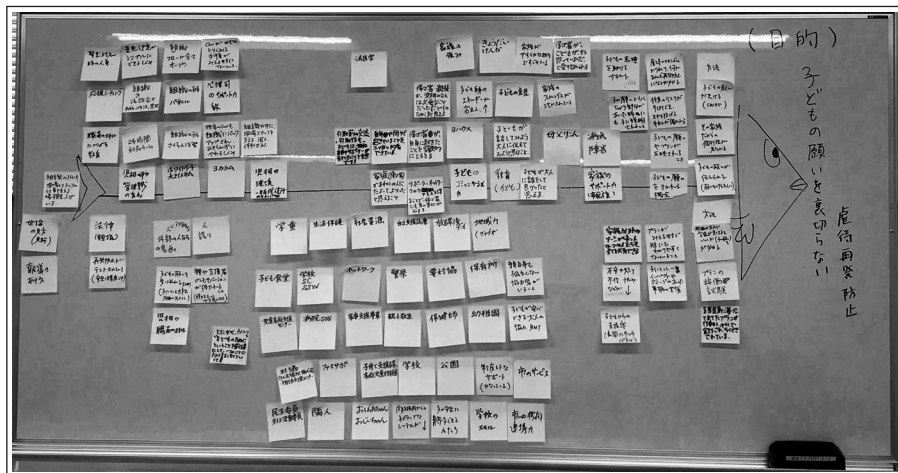


図1. 特性要因図作成のための第一段階(特性要因図作成のために最初に出された意見)



図2. 特性要因図作成のための大骨が見出された図(グループ化が完成した図)

自分たちの仕事が子どもの安全と幸せに役立っているかをみるしくみ。
数年後にも子どもへ聞き取り。

(3) 子ども

子ども自身の力というよりは、子どもの話を大人が引き出すことの大切さ、子どもに対する大人の関わり方に関する項目が挙げられた。

出された意見(例)

子どものことをよく知ること。子どもが話してみよう大人に伝えてみよと思えること。子どもの願いが聞ける。子ども自身のエネルギーが高まる。
子どもの意見、子どもの願いと違う部分があった時も子どもに説明されること。(子どもを対等にみなし、尊重したかかわりをするということ。)
子どもの表現を助けるサポート。
子どもが大人に話をしてよかったと思える。

(4) 家族

家族そのものの個性、特性というよりは、ケースワークを通して(児相とかかわることで)家族に起きた変化について触れられているものが多かった。

出された意見(例)

保護者・親族が児相の介入は必要なことだったと思える。
引き取り前の交流、引き取り後も子どもは親やサポーターが変わったことを実感できる。自身や周りで起きていることを振り返り、内省できている。
家族のストレンクスが活かされている。
保護者が子どもがそう思っているんだと受け止められる。
家族が周りの人に頼って良かったと思えること。

(5) ネットワーク

この項目は多岐にわたるものが挙げられた。児童館、子ども家庭支援センター、など個別の社会資源も列挙された。虐待の対応は地域で行われることがいかに大切なのかが示されたと考える。

出された意見(例)

制度的なサポート。
子どもが安心できる大人の協力、助け、地域力。
親自身も孤立しない協力者がいること。
機関連携力、関係機関からのネガティブなレッテルが下がる。

学校のスキル。
子の安全に寄与できる人たち。

(6) 組織

支える仕組み、人、研修、オープンであることなどがキーワードとして挙げられていた。どのような組織であると、一人一人のワーカーが力を発揮しやすい環境と言えるのか、掘り下げていくべき大切な要因であることがわかった。

出された意見(例)

組織の他にも現場のスタッフの仕事を支える場、機会、人がある。
緊急対応時の人員。
職員のスキルにつながる教育。
組織の形がパラレル。
ケースワーカーが家族と取り組める手順が見える形になっている。
フローがすべてオープン。
現場と本庁が常に話し合える仕組み。
意思決定がシンプルにできる仕組み。
組織にバックアップされ、あきらめずにやれる仕組み。
組織の中に現場スタッフを支える風土・体制がある。

(7) ワーカー

ワーカーとしての専門的スキルというよりは、あるべき気持ちの持ちよう、姿勢について触れられている項目であったと言える。専門性に関して言えば、「ワーカー」個人の資質としての専門性というよりは、どのようにケースワークを進めていくべきかというケースワークの手法つまりプログラムとしての専門性の方が多くの要素が挙げられたと言える。

出された意見(例)

誇り。
支援者としてのモチベーションが保たれること。
職員のスキル。
ゆとり。

以上、7要因を大骨として見出した。この他にも「世論の見方」「報道の在り方」「報道に安全だけでなく質も大事と訴える」「子どもの参画ができる制度」など「社会システム」として分類された項目もあった。これら項目は「ネットワーク」の一部にもなりうると考え、大骨の項目としては挙げていない。大骨は図3の通りとなり、今後はこの大骨をもとに、関連した詳細(中骨、小骨)を明らかにするためにインタビュー調査を実施する予定である。

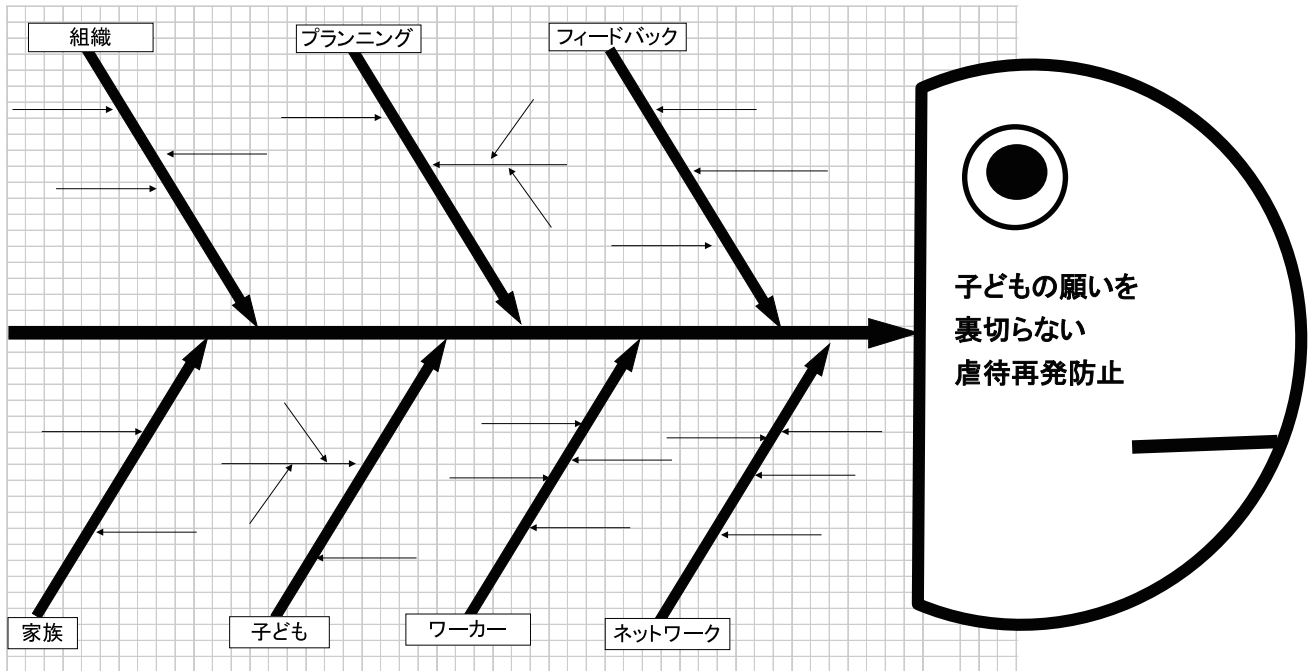


図3. 本調査で明らかになった特性要因図の大骨

IV. 考察

ブレインストーミングでは、次々にアイデアが出された。それはつまり、何をすることが「子どもの願いを裏切らずに虐待の再発防止につながる」ケースワークになるのかということが、個人の体験として蓄積されているからだと考える。しかしながらケースワークは、一人のワーカーの力量や頑張りだけでベストなものにつながるわけではない。今回大骨で見出したように、より良いケースワークにつながるためには、プランニングとフィードバックという確かなエビデンスに基づくスキルと仕組みが必要であり、客観的であると同時にクライアント主観としてのフィードバック、さらに、ネットワークや組織と言ったケースワークを支える基盤となるものが必要であると言える。これら7要因は児童虐待対応において、一般的に必要と考えられる要素かもしれない、しかしながら未だこれら7要因をどのように実践に活かしていくことが可能なのかという7要因の実践への活かし方、特性要因図(魚骨図)に照らし合わせて言うと魚骨図の中骨、小骨を見出すことが必用であると言えるだろう。

V. 結論

「子どもの願いを裏切らずに虐待の再発防止につながる」ケースワークに必要な要素を特性要因図を用いて7点見出した。これら7点を特性要因図の大骨として、これら

の要素を更に細かく分析し、ベストプラクティスを実現するための方法を今後見出していく予定である。

謝辞

今回調査にご協力いただきました児童相談所職員の方々に深く感謝いたします。

また、本調査は、文部科学省科学研究助成費による「子どもの願いを裏切らない虐待再発防止が確実な援助方針作成ガイドと教材の開発」と題する3年間の研究(基盤調査(C) K9K016、研究代表 菱川愛)の一部として実施しました。

引用・参考文献

- 綾野克俊(1992): 手法シリーズQC手法べからず集(3) パレート図・特性要因図(層別)編. 品質管理 **43(3)**, 69-76.
- 飯田修平(2018): シリーズ医療安全確保の考え方と手法4 特性要因図作成の基礎知識と活用事例〔演習問題付き〕. 日本規格協会.
- 石川 馨(1989): 第3版 品質管理入門. 日科技連出版社.
- 伊東静男(1961): 特性要因図. 品質管理 **12(12)**, 36-39.
- 警察庁生活安全局少年課(2019): 平成30年における少年非行、児童虐待及び子供の性被害の状況. 警察庁.
- 厚生労働省(2019a): 平成30年度児童相談所での児童虐待相談対応件数<速報値>. 厚生労働省.
- 厚生労働省子ども家庭局(2019): 市町村・都道府県におけ

る子ども家庭相談支援体制の整備に関する取組状況について。厚生労働省。

厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課(2008): 児童虐待を行った保護者に対する援助ガイドライン。厚生労働省。

厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課(2013): 子ども虐待対応の手引き。厚生労働省。

社会保障審議会児童部会児童虐待等要保護事例の検証に関する専門委員会(2019): 子ども虐待による死亡事例等の検証結果等について(第15次報告)。厚生労働省子ども家庭局。

平川仁尚(2017): 一般病院における認知症ケアの質向上のためのストラテジー立案。日本農村医学会雑誌 **65(6)**, 1188-1193。

Exploring the Elements of Best Practice in Child Protection Casework: The Result from the Preparation Stage of Cause-Effect Diagram

Keiko TANIGUCHI^{*1} and Ai HISHIKAWA^{*2}

*1 Tokyo University and Graduate School of Social Welfare, School of Psychology,
2-1-11 Horifune Kita-ku, Tokyo 114-0004, Japan

*2 TOKAI University School of Health Sciences,
4-1-1 Kitakaname, Hiratsuka-shi, Kanagawa 259-1207, Japan

Abstract : This study was conducted as part of a three-year research of “Creating a guidebook and teaching materials for the casework of child abuse that ensure prevention of abuse without betraying children's wishes” funded by the Ministry of Education, Culture, Sports, Science and Technology (MEXT). Cause-Effect Diagram from the field of quality assurance was applied to find the factors related to the best practice in child protection services. Brain storming with experienced social workers resulted in the major categories: “planning”, “feedback”, “children”, “family”, “network”, “organization” and “workers”.

(Reprint request should be sent to Keiko Taniguchi)

Key words : Child abuse, Cause-effect diagram, Best practice

