

札幌市東部児童相談所開設後における各児童相談所の成果・今後の課題などについての報告
(第三者評価を通じた検証報告)

1 経過

令和7年8月5日 6日

札幌市児童相談所第三者評価における訪問調査。

8月～9月 職場の現状について全職員を対象とした Web アンケートを実施。

令和7年9月18日

札幌市児童相談所にて中間報告を実施。

令和8年1月26日 27日 28日

札幌市児童相談所、東部児童相談所一時保護施設の第三者評価を実施するとともに東部児童相談所開設後の様子について聞き取りを実施。あわせて、移転後の東部児童相談所を訪問調査。

令和8年3月4日

札幌市児童相談所及び東部児童相談所にて一時保護施設の第三者評価の結果及び東部児童相談所開設後の各児童相談所の様子や今後の課題などについて最終報告を実施。

2 東部児童相談所の開設及び移転後における各児童相談所の成果・今後の課題

(1) 東部児童相談所を札幌市児童相談所と同一施設内に開設した効果等について(令和7年4月～9月までの組織体制に関する検証)

① 成果

○ 人員体制・組織体制

- ・ 職員数の増加に伴う業務負担の軽減が見られ、一時保護対応や夜間・休日のシフト勤務がスムーズになったとの意見がある。
- ・ 東部児童相談所として組織が新設されることとなったが、札幌市児童相談所と同一施設内に開設、運営したことにより、会議や研修など顔を合わせる機会があることで、日常的な情報共有が円滑に行われ、協力体制の維持にもつながっているとの声が多くあり、大きな効果として挙げられる。また、9月22日の移転開設に向けて段階的に準備が進められ、業務調整や会議準備がしやすくなった点も実務的な効果として挙げられる。

② 課題

○ 組織運営面、施設・設備面、地理的条件・交通事情、地域関係機関との連携

- ・ 上記の一方で、施設移転前の時点では、大きな変化を感じにくいという意見もあり、「業務内容は変わっていない」「一時的な混乱はあるが支障はない」といった声も一定数見られた。
- ・ また、地域関係機関との連携や緊急対応の強化などへの期待がある一方、拠点分離に伴う判断や運用のずれに対する懸念も示されており、移転後の運営状況をふまえた継続的な検証が必要である。

(2) 東部児童相談所の開設・移転による札幌市児童相談所における成果・今後の課題

① 成果

○ 施設・設備面

- ・ 東部児童相談所の移転開設により生じた執務室内の区画にミーティングスペースを設けるなど、職員間のコミュニケーションの促進が図られた。
- ・ 東部児童相談所に司法面接室、親子支援ルーム、専用アリーナ、ユニット化された一時保護施設等が整備され、こどもの心理面や親子関係に対するより専門的な支援を展開することが可能となった。
- ・ 一時保護施設においては、東部児童相談所とのケース分担が可能となり、受入体制の柔軟性が向上した。

○ 組織運営面

- ・ 意思決定機能が明確化され、運営における主体性が高まっている。
- ・ 管理職の負担が軽減され、マネジメント機能の効率化が進んでいる。

② 今後の課題

○ 人員体制・応援体制

- ・ 緊急対応課が2チーム体制となったことにより、同課内で緊急時に対応できるチームが限定されることから、他課からの協力体制の構築が求められる。

○ 設備活用の効率化

- ・ 東部児童相談所に整備された設備の活用により専門的支援が可能となったが、移動や機材の運搬等の負担が生じており、効率的な活用についての検討が必要である。

(3) 開設・移転による東部児童相談所における成果・今後の課題

① 成果

○ 施設・設備面

- ・ 司法面接室、親子支援ルーム、専用アリーナ、ユニット化された一時保護施設等の整備により、こどもへの対応の個別化が図られ、かつ支援の専門性が高められている。また、来所したこどもや保護者からも好意的な反応が聞かれており、環境面の充実が来所者への安心感の醸成につながっている。
- ・ 相談部門では、面談室の増設により緊急時を含め面接対応が円滑となったほか、一時保護施設では、荷物保管スペースの確保や専用ルームにおける見守り体制（カメラ設置）により、安全管理の強化と職員負担の軽減が図られている。
- ・ アリーナの活用により、こどもが体を動かす機会が増え、職員とこどもが触れ合う機会が増加したことにより、こどものストレス発散の機会が確保され、日常的な観察機会が多様化し関係構築の促進につながっている。
- ・ 1階執務室の隣に飲食が可能なオープンスペースを設置し、職員のコミュニケーションやストレス解消の場となっている。

○ 地理的条件・交通事情

- ・ 管轄区域までの物理的距離が短縮されたことにより、特に緊急対応時の安全確認に要する時間が大幅に短縮され、初動対応の迅速化に寄与しているほか、保護者が来所しやすくなっ

たことで、保護者との関係構築の促進につながっている。さらに、警察等の関係機関との物理的距離が近くなり、円滑な連携体制の構築につながっている。

- ・ 電動自転車の導入により機動力の向上につながっている。

○ 区・関係機関との連携

- ・ 管轄する区や児童家庭支援センターへ東部児童相談所の役割等の周知を行い、連携強化につながっている。
- ・ 区内の医療機関の研修会等へ参加する機会が増えたことにより、東部児童相談所の役割等について説明を行い、連携につながっている。

② 今後の課題

○ 地理的条件・交通事情

- ・ 公共交通機関を利用する保護者等にとっては、最寄りの公共交通機関から児童相談所までの距離が遠くなり、来所に一定の負担が生じることも考えられ、利用者の状況に応じた配慮が求められる。

○ 区・関係機関との連携

- ・ 札幌市児童相談所が主体となる里親業務や、移転後における休日夜間の対応については、情報が入りにくくなるおそれや連携が心配される声もあり、今後、円滑な連携に関する検証が求められる。

3 北部担当部長を配置したことによる成果・今後の課題

(1) 成果

○ 組織運営面

- ・ 北部担当部長の設置により、担当ケースの対応等については北部単位で完結できるため協議及び対応の迅速化が図られている。
- ・ 台帳決裁等の事務処理についても事務の効率化及び簡素化が進んでいる。
- ・ 管轄区域の細分化により、児童相談所として最終的な方針を決定する前の協議場面において、従前よりも相談や調整が行いやすくなったとの意見が聞かれており、円滑な合意形成につながっている。
- ・ 管轄区域を担当する部長職を設置したことにより、所内関係課にまたがる複合的なケースに対する支援方針の決定において、部長職のマネジメントによる円滑な業務調整が図られている。

(2) 課題

○ 児童相談所の適正配置、管理職の負担軽減

- ・ 札幌市児童相談所は、東部児童相談所が開設された後も、依然として約 130 万人という人口に対応しなければならない状況にある。これは、国が定める「1 所あたり 50 万人以下」という基準を大幅に上回っており、今後は、北部担当部長の設置にとどまらず、人口分布や虐待相談件数を踏まえた児童相談所の適正配置に向けた検討が必要である。
- ・ 北部担当部長の配置による組織マネジメント体制強化の効果が認められる一方で、直接の関与が大きい相談判定二課以外の課に所属する職員にとってはその効果を実感しにくい面がある。

- ・ また、相談判定部門を担う相談判定二課長が配置されておらず、北部担当部長の負担が大きい。児童相談所業務は、日々の意思決定に高度な判断力と迅速な対応を求められるうえ、精神的負荷も非常に高いという特性があり、北部担当部長が相談判定二課長の業務を兼務することは、組織全体の機能低下につながるおそれがある。
- ・ 今後は、本来求められている組織マネジメントの成果が最大限発揮できるよう、児童相談所の適正配置の検討に加えて、管理職の業務分担や意思決定プロセスの見直し、支援スタッフの配置などの具体的な方策の検討が求められる。