



令和5年度児童相談所第三者評価受審アンケート結果集計

対象 令和5年度に受審した児童相談所3か所。回答数 45名

[Q1] 職種

児童福祉司 児童心理司 会計年度職員 管理職（所長・次長） その他（事務職など）

[Q2] 今回の第三者評価のどの部分に関わったか（複数回答）

説明会に参加した 33

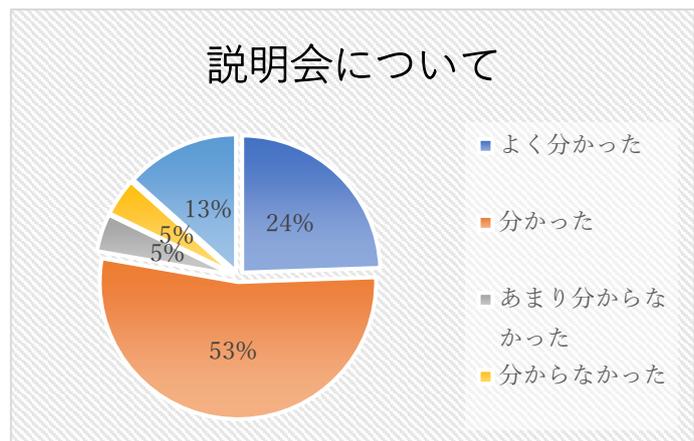
評価項目に答えた 38

報告会に参加した 30

[Q3] 説明会について

よく分かった	11	24%
分かった	24	53%
あまり分からなかった	2	4%
分からなかった	2	4%
無回答	6	13%

回答数 45 100%



・説明会について

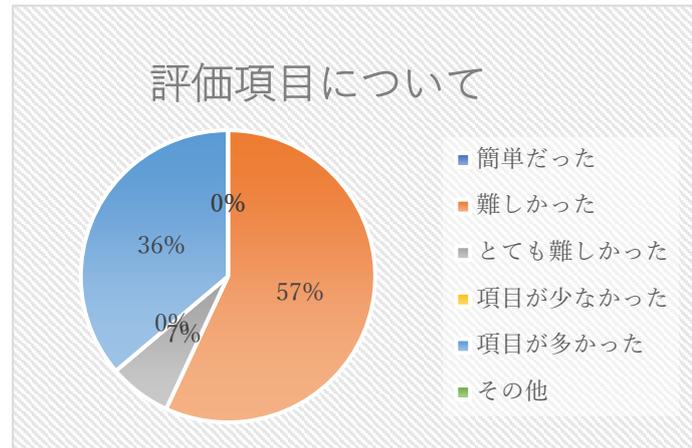
説明会についての内容が分かったかどうか尋ねた。その結果、「よく分かった」と「分かった」を加えると、77%だった。「よく分かった」の理由として記述されていた主な意見は「目的や手法、事前準備などについてポイントを絞った説明だった」、「初めての受審だったが、第三者評価をなんとなくイメージできた」、「身構える必要がないことがわかった」などがあつた。

「あまりわからなかった」の理由として、「もう少し具体的な説明があるとさらに理解を深めることができた」、「電話対応などの通常業務があつたため落ち着いて参加できなかった」、「オンライン開催だったため聴きにくい部分があつた。対面での実施のほうが聞きなおしたり、資料の確認もしやすいと思う」等の意見があつた。無回答について参加していないための回答。

〔Q4〕 評価項目について

(複数回答)

簡単だった	0	0%
難しかった	33	73%
とても難しかった	4	9%
項目が少なかった	0	0%
項目が多かった	21	47%
その他	0	0%



・ 評価項目について

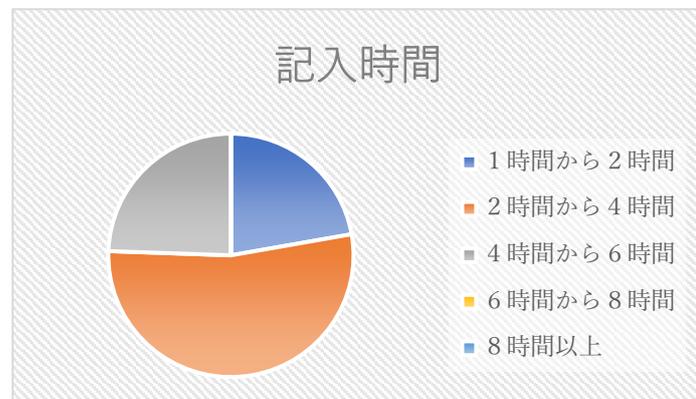
評価項目について尋ねた。「難しかった」と「とても難しかった」との回答が全体の8割を占めていた。記述されていた意見としては、どのように回答すべきか迷うような項目も多かった。児童相談所業務の理解不足や業務外という記述もあった。

項目については、評価項目は多かったが約半数であり、記述としては、似たような質問があった。判断に迷う項目があることや質問内容に沿った体制がとれているのか迷う部分があったなどの記述があった。

〔Q5〕 自己評価を記入する時間について

1 時間から 2 時間	10	22%
2 時間から 4 時間	24	53%
4 時間から 6 時間	11	24%
6 時間から 8 時間	0	0%
8 時間以上	0	0%

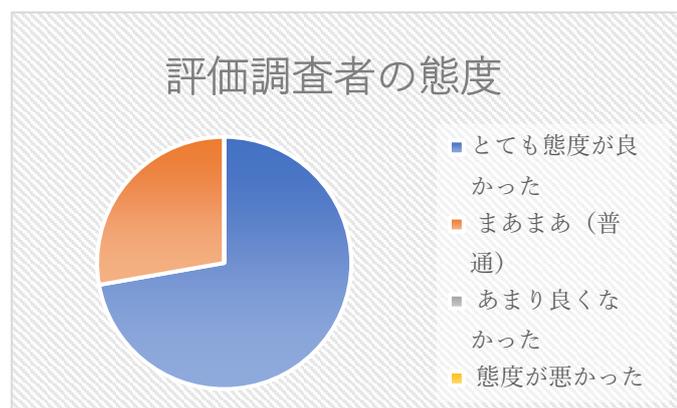
回答数 45 100%



〔Q6〕 評価調査者の訪問調査時等の態度について

とても態度が良かった	26	72%
まあまあ (普通)	10	28%
あまり良くなかった	0	0%
態度が悪かった	0	0%

回答数 36 100%



・評価調査者の態度

評価調査者の訪問調査調査時の態度について尋ねた。その結果、「とても態度が良かった」「まあまあ（普通）」「とても態度が良かった」であり、良くなかったの記述はなかった。

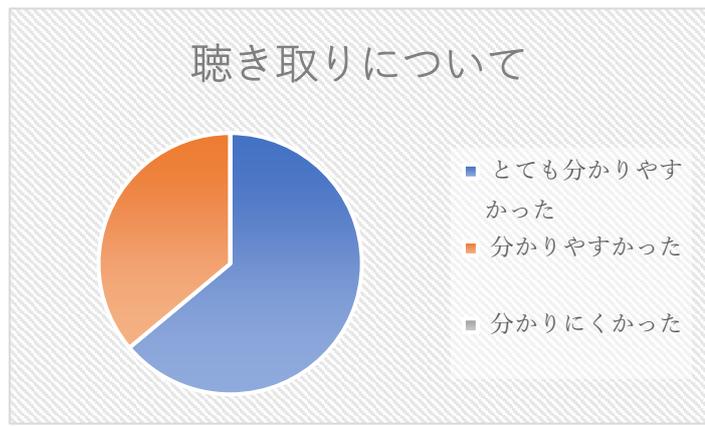
「まあまあ（普通）」の理由として主な意見は、「親身に接していただいた」、「受容的な雰囲気だった」、「アドバイスが参考になった」、「経験者として業務の困難性への理解があり一緒に考えてくださる気持ちがありがたかった」、「進行もスムーズで時間内にご対応いただいた」「親しみやすく気さくで、業務の労をねぎらっていただき元気がでた」、「時間の配分や日程（説明会、ヒアリング、報告会）を複数回取っていただくことで職員の負担が少なかった」等の意見があった。

[Q7]

訪問調査の項目の聴き取りについて

とても分かりやすかった	23	64%
分かりやすかった	13	36%
分かりにくかった	0	0%

回答数 36 100%



・調査項目の聞き取り

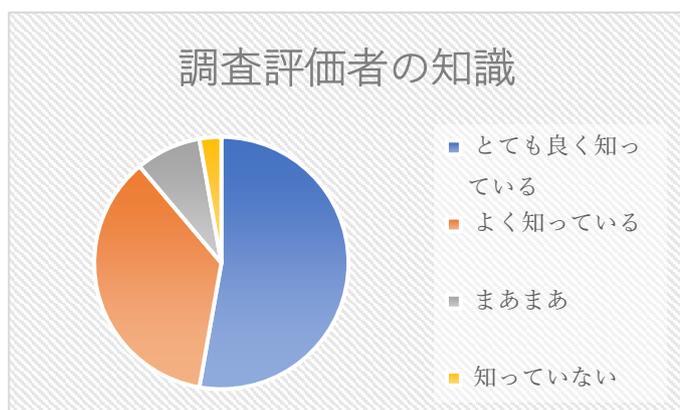
調査項目の聴き取りについて尋ねた。その結果「とても分かりやすかった」「分かりやすかった」であった。「とても分かりやすかった」、「分かりやすかった」の理由として記述されていたのは、「質問が具体的で分かりやすかった」、「ていねいに質問していただいた」、「普段の業務でもやもや感じていることにつて、汲みとって聞いていただいてスッキリした」、「できてないところも多々あったが、厳しく指摘されるわけではなく、自ずと気づけるような対応だった」、「他県や他機関の調査結果や経験を踏まえ、今後について助言があった」等だった。

また、そのなかで記述されていたのは、「項目が多く時間を要した」、「項目が多く、どんどん進めていく必要があるので、ゆっくり考える時間はあまりなかった」等の意見があった。

[Q8] 評価調査者の知識等について

とても良く知っている	19	53%
よく知っている	13	36%
まあまあ	3	8%
知らない	1	3%

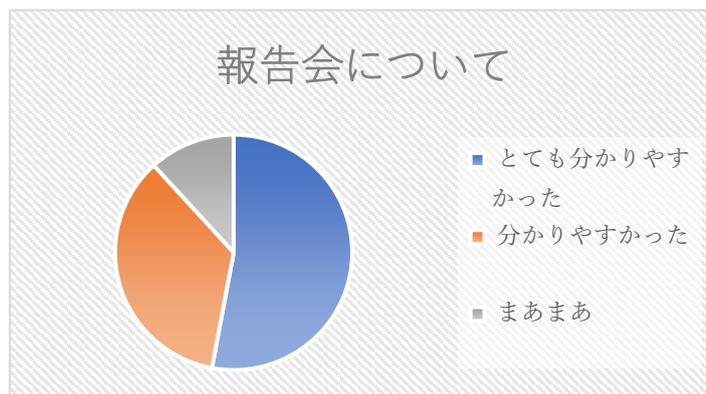
回答数 36 100%



[Q9] 報告会に参加された方

とても分かりやすかった	18	53%
分かりやすかった	12	35%
まあまあ	4	12%
わかりづらかった	0	0%

回答数 34 100%



・報告会について

報告会について尋ねたところ、その結果は、「とても分かりやすかった」、「分かりやすかった」が88%「まあまあ」が11%だった。「とても分かりやすかった」、「分かりやすかった」、「まあまあ」の理由として記述されていた意見は、主に「わかりやすく丁寧だった」、「一方的な説明ではなく、討論会の形で参加者が自ら振り返る場面が設定されていた」、

「日頃あまり話す機会のない方々を現状や改善点を話し合うことができている時間になった」、「グループワークと課題フォーカスについては、レクチャーを受けたので兎相の一体感が出たと感じた」、「今まで見てこられた他県の例なども出しながら、批判ではなく改善していく方向性の話をしてくださったのが印象的だった。でも、足りていないところは多少辛口でも身が引き締まるかとも思う」、「組織の良い面や改善点について、みんなでしっかり共有できる場になった」などだった。

そのなかの記述されていた意見は、「評価の根拠をもう少し理解したかった。井の中だけで話し合いを終始せずに参考情報等にもアクセスしたいと思った」、「報告会であって、アドバイス会ではないのはわかりますが、具体的な改善策を示して頂けたら嬉しかった」などだった。

[Q10] 改善点や要望について

今回の第三者評価を受審して、改善点や要望等について記述を求めたところ、次のような意見があった。

【項目の検討】

- ・ 職種別の評価項目を設けていただけると、より自分ごととして評価に取り組めるのではないかと思った。
- ・ 難しいかもしれませんが、調査項目をもう少し絞って頂けると、ありがたいと思います。
- ・ 評価項目の数や内容と評価基準をわかりやすくすることが可能であれば、検討して頂きたい。
- ・ 調査項目の判断基準に迷う部分があった。
- ・ たくさんの評価項目も日頃の業務を見直す良い機会だった。

【報告会】

- ・ 始まってみるとあっという間に時間が過ぎてしまいました。もし時間があれば、他の児童相談所の取組みでこんなものがあるよとか、こんなふうにやってみたらどう？みたいな話ももっときいてみたかった。
- ・ 受理援助方針会議についてのアドバイスがいただきたかった。
実施した児童相談所の職員の方からは、「評価結果の一方向的に説明ではなく、グループワークで参加者自らが振り返ることができた」、「同じ児相の職場で働きつつも、普段はあまり話す機会のない方々と現状や改善点について話し合うことができて良かった」などの評価をいただいています。
- ・ 調査者の意見をもっと聴いてみたかった。

この問いに対しては改善点や要望ではなく、成果や感謝、今後の取り組みへの意欲についての記述も多くあった。