

# 虐待に関する相談・通告に対するマニュアル（案）

## 目次

### 1 はじめに（こども虐待対応の手引きより）

#### （１）通告・相談のパターン

学校、保育所、病院等、こどもが通っている機関からの通告や相談

同居の家族や親族など、こどもの虐待を直接見ているが、独力では解決が困難で通告や相談をしてくるもの

近隣住民等からの通告・相談

#### （２）通告・相談者別の対応のあり方

こども本人からの相談

虐待を行っている保護者からの相談

家族、親族からの通告・相談

地域、近隣住民からの通告・相談

### 2 事務要領

#### （１）夜間・休日の虐待に関する相談/通告の場合

対応が必要な場合

ア 泣き声、怒鳴り声に関する通告の場合（児童家庭支援センターのみで対応）

イ 相談/通告内容が下記（ア）～（イ）に該当する場合

（ア）医療を要する外傷（打撲傷、痣、骨折、刺傷、火傷等）があり、身体的虐待が疑われるとき

（イ）生命、身体の安全に関わるネグレクト（栄養失調、医療放棄等）があると疑われるとき

（ウ）性的虐待が疑われるとき

（エ）こどもが帰りたくないと言った場合（こども自身が保護・救済を求めている場合）

家庭訪問等の即時の対応が不要な場合

対応の要否の判断がつかない場合

#### （２）その他の夜間・休日対応

### 3 児童虐待対応 Q&A

## 1 はじめに（こども虐待対応の手引きより）

### （１）通告・相談のパターン

こども虐待の存在について社会的な認識が広がり、市区町村や児童相談所または市区町村・都道府県の設置する福祉事務所等に「虐待かもしれない」との通告や相談が数多く寄せられるようになった。通告や相談のパターンは、当事者によるものに加えて、主として次の三つの場合がある。

#### 学校、保育所、病院等、こどもが通っている機関からの通告や相談

家庭内の状況はある程度分かっており、通告や相談内容も具体的なものが多い。

#### 同居の家族や親族など、こどもの虐待を直接見ているが、独力では解決が困難で通告や相談をするもの

主観的・感情的な表現が多く、緊急な対応を求められることもあるが、多くは自分が通告・相談したことを秘密にしてほしいとの気持ちが強く、通告者を介しての援助や介入の糸口は期待しにくい。また、別居している保護者による係争中の相手に対するものや、DV被害者が加害者である配偶者に虐待があるとして通告する場合など、通告内容の真偽を測ることが難しいものもある。

#### 近隣住民等からの通告・相談

こどもや家族の様子は断片的にしか分からず、必ずしも正確であるとは言えないものもあるが、貴重な情報になる。しかし当該世帯の存在の有無を含めて、住所や氏名、家族構成など基本的なことからの調査が必要になる。

### （２）通告・相談者別の対応のあり方

#### こども本人からの相談

こども本人から相談しようとしたことについて、まずは「よく相談してくれた」とねぎらい、できる限りの援助をすることを伝えた上で、次のように対応する。

ア 児童相談所や市区町村等が必ず安全を守ることを伝えた上で、こどもの状況を把握する。

（ア）虐待の内容と程度

（イ）協力してもらえる人の有無

（ウ）こどもが一人で行動できる力の程度や範囲

イ 児童相談所や市区町村等の援助の内容、方法を具体的に説明する。

ウ こどもと関わりのある学校等の関係機関と協力して解決していくことを説明してこどもの理解を得る。

エ 緊急の場合に助けを求めることができる場所等（交番等）や方法を伝えておく。

オ 連絡方法の確認や会って話を聴く約束をする等、こどもとの継続的な関わりが持てるようはたらかかせる。

なお、こども本人が相談してくる場合、客観的な事実は別として、こども本人にとっては深刻な状況であることを認識しておく必要がある。相談しようと思ったきっかけを聴き取ることで、こどもの置かれた状況がよく理解できる場合もある。こどもは自分が相談したことが保護者に知れたら困るという強い不安を持っている場合が多い。こどもの不安を受け止め、自分から相談したことを尊重し、こちらの対応を丁寧に説明するなかで、こどもの気持ちに沿った対応に努めながら、推測や思いこみ及び誘導となるような質問を避け、慎重に対応する必要がある。

#### 虐待を行っている保護者からの相談

虐待者本人が自ら相談するのは、相当な勇気と決断を要することである点をまずは理解しておくことが必要である。相談に対してはその点を踏まえて、非難や批判をせず、訴えを傾聴する。ともに問題を考える姿勢を示し、解決への方法や見通しについて、具体的な助言や保護者の精神状態や虐待の程度によっては危機的状況にあって早期に介入をしなければならない場合があることに留意する。

#### ア 情報収集の内容

- (ア) 虐待の内容と程度
- (イ) 虐待を受けているこどもに対する気持ち
- (ウ) 家族関係や生活の状況（DV被害等を含む）
- (エ) 援助者（親族・関係機関）の有無
- (オ) どんな援助を求めているか

イ 児童相談所や市区町村等の援助の内容、方法を具体的に説明し、来所の約束や訪問することの承諾を得る。

#### 家族、親族からの通告・相談

ア 家族、親族としての立場や心配を受け止めながら話を傾聴し、虐待を行っている保護者や虐待を受けているこどもとの関係等についての情報を傾聴する。

イ 家族については、虐待状況の中に置かれている当事者として受け止め、ともに家族の問題を考える姿勢で向かい合う。解決への方法や見通しについて具体的な助言や指示が必要な場合もある。

ウ 親族の通告には、虐待を行っている保護者を恐れていたり、家族間の軋轢による中傷、親権を巡る争い等が含まれていることもあるので、通告に至ったきっかけを尋ねたり、今後の対応についての希望を聞き取ることで、通告の真意を十分理解して状況を把握する必要がある。具体的な助言や指示等は慎重に行わなければならない。

エ 通告者がDV加害等の問題を抱えている可能性も考慮し、情報を聴取する。この場合、DV被害者等に関する個人情報の提供につなげることがないように特に留意する。

#### 地域、近隣住民からの通告・相談

ア 匿名通告の場合は、市区町村や児童相談所は通告者が特定される情報を秘匿するように定められていることについていねいに説明して、氏名、住所、連絡先等を教えてもらう努力をし、それが困難な場合には、後日連絡をもらえるよう依頼する。また、以後の情報を受ける窓口として、担当者名

等を通告者にわかりやすく伝える。

イ 市区町村や児童相談所が責任をもって対応することを伝え、通告内容についての継続的な情報提供等の協力を依頼する。なお必要に応じて、市区町村や児童相談所には守秘義務があり、個人情報に属することについては通告者に情報提供できないことを伝える。

ウ 通告者の考え方や態度から、通告者が虐待対応上不適切な直接的行動をとる可能性が危惧されるような場合は、通告者の気持ちや考えを受け止めたうえで、市区町村や児童相談所の対応について説明し理解と協力を求める。

その他、警察、こどもの在籍する学校、医療機関などから通告がなされる場合がある。

## 2 事務要領

### (1) 夜間・休日の虐待に関する相談/通告の場合

児童虐待通告受付票に沿って、相談/通告内容を聴取し、被虐待児童の住所を管轄する児童相談所へ連絡内容を報告する。

報告は翌日 8 時 30 分までとする。ただし、相談/通告内容から緊急を要すると判断する場合は、聴取後、ただちに管轄の児童相談所に連絡する。

熊本県内の場合は、連絡者から熊本県中央児童相談所(096-381-4451)へ連絡してもらう。

熊本市内の場合は、「夜間休日の児童虐待通告フローチャート」に基づき対応する。

夜間・休日は児童相談所が閉庁しているため、相談/通告内容から家庭訪問等の即時の対応の要否を判断する。

対応が必要な場合

ア 泣き声、怒鳴り声に関する通告の場合(児童家庭支援センターのみで対応)

(ア) 児童虐待通告受付票に沿って、相談/通告内容を聴取する。

泣き声が聞こえていたのは、いつなのか。

泣き声が聞こえる頻度。

虐待を疑うような怒鳴り声、叫び声等はあるか。

(イ) 家庭訪問の必要性について判断する。

児童相談所運営指針で、通告受付後、48 時間以内にこどもの目視確認を行うよう定められている。このため、相談/通告内容が下記イ(ア)～(エ)に該当しない通告については、通告から 48 時間以内にこどもの安否確認のために児童家庭支援センターが家庭訪問を行う必要がある。

(ウ) 家庭訪問する

虐待が疑われる世帯を複数名で家庭訪問し、こどもの安全確認を行う。

なお、家庭訪問の結果、下記イ(ア)～(エ)に該当することが判明した場合、もしくはその

疑いがある場合にはただちに管轄の児童相談所に連絡すること。

(エ) 報告する。

家庭訪問後、翌日 8 時 30 分までに、児相夜間電話受付簿（夜間・休日用）とともに児童虐待  
通告受付票、対応記録を児童相談所組織メールへ送信する。

イ 相談/通告内容が下記（ア）～（エ）に該当する場合

ただちに管轄の児童相談所に連絡し、対応を依頼すること。

（ア）医療を要する外傷（打撲傷、痣、骨折、刺傷、火傷等）があり、身体的虐待が疑われるとき

（イ）生命、身体の安全に関わるネグレクト（栄養失調、医療放棄等）があると疑われるとき

（ウ）性的虐待が疑われるとき

（エ）こどもが帰りたくないと言った場合（こども自身が保護・救済を求めている場合）

#### < 家庭訪問時に確認すること >

通告受付後、家庭訪問を行う際に、こどもの安全確認のため以下の内容を確認する。

#### < 家庭訪問時の確認事項 >

##### こどもの目視確認

保護者へ通告を受けた場合（心配な声をいただいた場合）は、必ずこどもを確認しなければならないことを説明する。こどもの目視確認を行い、不自然な外傷などがいないか確認する。きょう  
だいがいる場合はきょうだい児すべてに目視確認を行う。

##### こどもが泣いていたときに何が起きていたのか確認する

突然の訪問への保護者の気持ちを思いやりながら、家庭の中で起きていたことを確認する。

泣いていたこどもの氏名、泣いていた理由、保護者が困っていること等

##### 家族構成

こども、保護者の氏名、こどもの所属先、家族構成、保護者の連絡先

##### サポート体制

主な養育者と親族のサポートはあるか等

##### 不適切な養育がないか確認する

##### セリフ（案）

ご心配な声があり訪問した場合には、皆さんに伺っていることですが、こどもを叩く、叱るな  
どのことはありませんか？

#### 家庭訪問等の即時の対応が不要な場合

- ・ 昼間近所で泣き声、怒鳴り声が聞こえていたが現在は泣き止んでいる、大きな声が聞こえない場  
合で、翌日が児童相談所開所日である等通告から 48 時間以内に児童相談所職員による家庭訪問  
が可能な場合 緊急性が高い場合を除く
- ・ 通告者が被虐待児童の所在地、氏名等を明かさないなど対象児童が特定できない場合
- ・ 保護者からの育児相談など虐待通告に該当しない場合

翌日 8 時 30 分までに、児相夜間電話受付簿（夜間・休日用）とともに児童虐待通告受付票を児童

相談所組織メールへ送信する。

対応の有無の判断がつかない場合  
児童相談所夜間休日当番へ相談する。

## （２） その他の夜間・休日対応

行政機関、学校、施設その他の関係機関からの電話（事務連絡）に対しては、「お急ぎでなければ開庁日にかけ直してほしい」と案内する。

至急連絡を取りたいと言われる場合は、「機関名」「名前」「電話番号」「用件」を伺い児童相談所の夜間休日当番へ連絡することを伝える。

緊急以外の電話については、平日 8 時 30 分～17 時 15 分の間に再度連絡をいただくよう伝える。

「児童相談所の に電話してほしい」と連絡があった、「留守番電話に折り返しの伝言が残っていた」等の連絡も同様の対応を行う。「緊急の場合は、児童相談所から連絡があるため待つほしい、連絡がない場合は緊急事案ではないため、平日の 8 時 30 分以降にご連絡ください」と伝える。ただし、事前に児童相談所から保護者等から折り返し連絡があると連絡がっているケースはこの限りではない。

## 3 児童虐待対応 Q&A

Q1. 児童虐待とは何ですか？

A1. 児童虐待防止法は、以下の 4 類型を定義しています。  
身体的虐待・性的虐待・ネグレクト・心理的虐待

Q2. 誰がいつ通告すべきですか？

A2. 児童虐待防止法第 6 条により、「児童虐待を受けたと思われる児童」を発見した者は速やかに市町村または児童相談所へ通告する義務があります。事実が明らかでなくても、疑いがあれば通告が求められます。

Q3. 通告者に責任や不利益はありますか？

A3. 想定された通告の趣旨に基づくものであれば、誤った通告でも刑事・民事責任は基本的に問われません。また、児童虐待防止法第 7 条により通告者の秘密は厳守されます。

Q4. 通告の際に確認すべき事項は？

A4.

- 通告者が誰か（匿名含む）を確かめ、安心して情報を提供できる環境を整える
- 虐待の対象となるこども、日時、場所、状況など詳細情報

- 通告者の連絡先 匿名の場合であっても可能な限り聴取
  - 症状の程度、頻度、いつから続いているか などの情報を整理
  - 児童虐待通告受付票の記載内容を聞き取ってください。
- 

Q5. 児童虐待通告受付票とは？

A5. 児童虐待通告内容を整理するもの。内容が曖昧でも記録が重要です。

---

Q6. 緊急対応の流れは？

A6.

1. 緊急対応が必要と判断されれば、職員によるこどもの安全確認等を速やかに実施
  2. 調査・アセスメントを通じて必要に応じて一時保護へ移行
- 

Q7. 通告パターンは？

A7. 通告には主に以下の3種類があります：

- 学校・保育所・医療機関などの専門機関から
- 同居家族・親族から
- 近隣住民等から（匿名通告も含む）

どの通告でも丁寧に聴取し、当てはめるのではなく慎重な対応が必要です。

---

Q8. 通告者にはどのように接すればよい？

A8.

- 非難や判断を避け、安全と秘密を確保する姿勢
  - 聞き手になる姿勢（心理的負荷への配慮）
  - 匿名通告者にも可能な限り連絡先を確認し、今後の協力を依頼する
- 

Q9. 通告者に対して、調査結果を教えることができるか？

A9. 個人情報のため通告者に調査結果などを報告することはできません。

---

Q10. 泣き声通告があり家庭訪問したところ不在だった場合、その後の対応はどうするか？

A10. 不在票を投函し、辞去後、訪問の日時や訪問先の様子を相談記録に残してください。翌日が休日の場合は再訪問し、48 間以内の安全確認を確実に行ってください。

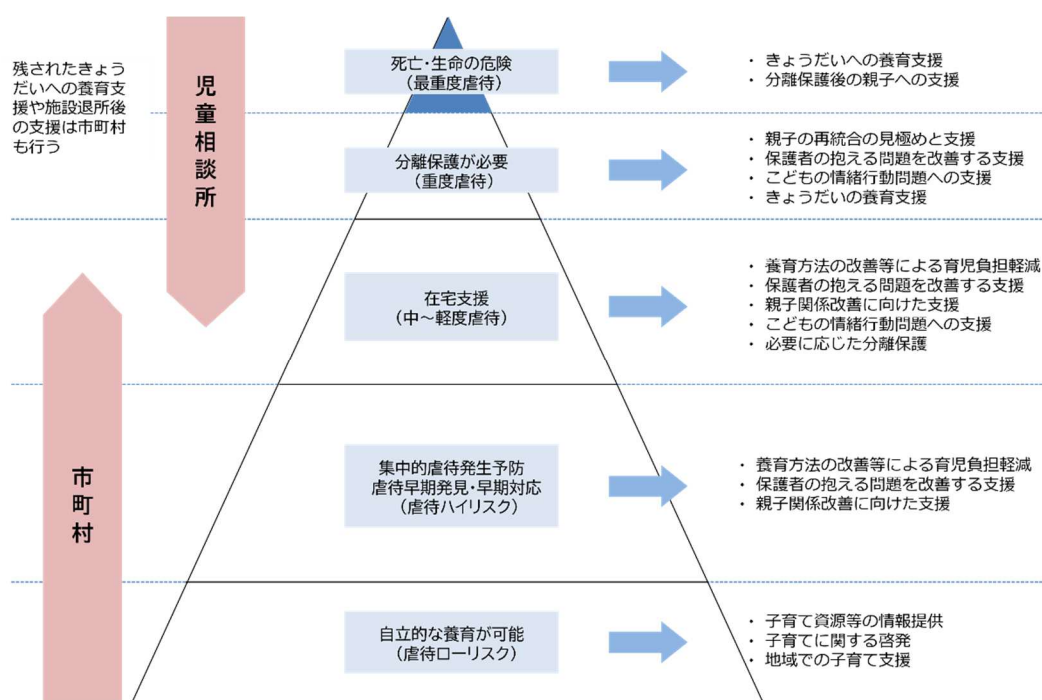
## 【参考資料】 こども虐待対応の手引き・こども虐待対応の枠組み

### 虐待の重症度と市町村・児童相談所の対応

児童福祉法により児童相談所は、専門的な知識及び技術が必要な相談に応じ、立入調査や一時保護、里親等への委託や児童福祉施設等への措置を行い、また市町村に対し必要な援助を行うこととされている。一方、市町村は、平成 28 年児童福祉法等改正法において、基礎的な地方公共団体として、こどもの身近な場所におけるこどもの福祉に関する支援等に係る業務を適切に行うこととされ、令和 4 年児童福祉法等改正法において、児童及び妊産婦の福祉に関する包括的かつ計画的な支援を行うこととされた。また、市町村は専門的知識や技術を必要とする相談は、児童相談所の援助・助言を求めることとされている（児童福祉法第 10 条、第 11 条及び第 12 条）。

こども虐待の対応は、自立した育児が可能な虐待ローリスクから生命の危険等の最重度虐待までのレベルの異なる事例への対応が含まれ、これらに対する児童相談所と市町村の役割は、下図（佐藤・2008 より一部改変）のように整理できる。

【虐待の重症度等と対応内容及び児童相談所と市町村の役割】





児童虐待通告受付票

(様式 0102)

秘

( 通告受付者氏名 : )

通 告 年 月 日		令和 年 月 日 ( ) 時 分 (No. )			
通 告 形 態		電話 ( <input type="checkbox"/> 189 <input type="checkbox"/> 児相 ) ・ 来所 ( ) ・ 文書 ( )			
被 虐 待 児 童	ふりがな 氏 名 ・ 性別 ・ 生年月日 ・ 学校等	①	男	( S ・ H 年 月 日生 ) 歳	
			女	保育園・幼稚園・小学・中学校 (名 : )	
		②	男	( S ・ H 年 月 日生 ) 歳	
			女	保育園・幼稚園・小学・中学校 (名 : )	
		③	男	( S ・ H 年 月 日生 ) 歳	
			女	保育園・幼稚園・小学・中学校 (名 : )	
住 所		( tel: )			
保 護 者	ふりがな 氏 名 ・ 続柄 ・ 生年月日 ・ 職業	( 実・養・継 ) 父		( ) 歳 年 月 日生	職   業
		( 実・養・継 ) 母		( ) 歳 年 月 日生	
		その他 (続柄)		( ) 歳 年 月 日生	
	住 居 状 況	アパート・マンション・借家・一戸建・その他 ( )			生保受給
主 な 虐 待 者					
虐待の状況・内容		● 情報源は ①通告者 ②その他 ( ) ● 虐待の種別 ( 身体的虐待 ・ ネグレクト ・ 性的虐待 ・ 心理的虐待 ) ● 虐待の頻度 ( ほぼ毎日 ・ 3 日に 1 回程度 ・ 週 1 回程度 ・ 月 1 回程度 ) ● いつ頃から ( )			
児童の状況		● 現在児童はどこにいるのか ( ) ● 現在児童はどのような状態か ( ) ● 児童の避難場所はあるのか ( )			
家族構成・状況 <input type="checkbox"/> ..... 男 <input type="checkbox"/> ..... 女 <input checked="" type="checkbox"/> ..... 本児 同胞は左から		家族構成		① 近隣の風評等  ② 家庭内での協力者の有無 ( 有 ・	
通 告 者	氏 名	匿名希望の有無 ( 有 ・ 無 )			
	住 所	( tel: )			
	関 係	家族 ・ 親戚 ・ 近隣、知人 ・ 学校 ・ 保育所等 ・ 保健所 ・ 病院 ・ 児童委員 ・ 警察 ・ 福祉事務所 ・ その他 ( )			
	通 告 の 意 図	子供の保護 ・ 調査 ・ 相談 ・ その他 ( )			
	通告時の状況	● 通告者は ①実際に目撃している ②悲鳴や音等を聞いて推測した ③関係者の ( ) から聞いた			
調 査 協 力	調査協力の意志 有 (内容 : ) ・ 無			連絡の承諾 ( 諾 ・ 否 )	
保護者の了解		● 保護者はこの通告を ①承知 ②拒否 ③知らない			
通 告 経 路		( ) → ( ) → ( ) → ( )			

通告者・関係機関等

通告等

児童家庭支援センター

児童虐待通告受付票(様式0102)に沿い、虐待の状況等を聴取する

- ✓ 対象者の住所地が熊本市外の場合は、住所地を管轄する児童相談所へ連絡すること。
- ✓ 熊本県内の場合の連絡先  
⇒ 熊本県中央児童相談所 096-381-4451

対応必要(対象者が熊本市内の場合)

対応不要

下記に該当する場合

- ①医療を要する外傷(打撲傷、痣、骨折、刺傷、火傷等)があり、身体的虐待が疑われるとき
- ②生命、身体の安全に関わるネグレクト(栄養失調、医療放棄等)があると疑われるとき
- ③性的虐待が疑われるとき
- ④こどもが帰りたくないと言った場合(こども自身が保護・救済を求めている場合)

通告者には必要に応じて児童相談所の夜間休日当番職員から連絡がある旨と伝える。  
児童相談所の夜間休日当番職員へ、虐待通告の内容を報告する。

児童相談所対応

翌日8時30分までに、児相夜間電話受付簿(夜間・休日用)とともに児童虐待通告受付票を児童相談所組織メールへ送信する。

通告者・関係機関等

通告等

児童家庭支援センター

児童虐待通告受付票(様式0102)に沿い、虐待の状況等を聴取する

対応必要(対象者が熊本市内の場合)

「今、泣いている」、「怒鳴り声が聞こえる」などの通告があった場合  
※判断に迷う場合は児童相談所の夜間休日当番へ相談すること

児童家庭支援センターが対象世帯へ家庭訪問/こどもの安全確認/保護者面接を実施  
対応記録作成

対応不要

翌日8時30分までに、児相夜間電話受付簿(夜間・休日用)とともに児童虐待通告受付票、対応記録を児童相談所組織メールへ送信する。

- ✓ 対象者の住所地が熊本市外の場合は、住所地を管轄する児童相談所へ連絡すること。
- ✓ 熊本県内の場合の連絡先  
⇒ 熊本県中央児童相談所 096-381-4451