

外部評価結果報告書(令和6年度)

2025年 3月 31日

〒 170-0004

所在地 東京都豊島区北大塚2-24-5 ステーションフロントタワー2F

評価機関名 株式会社 地域計画連合

認証評価機関番号

機構 02 - 002

電話番号 03-5974-2021

代表者氏名 江田 隆三

印

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	姫野 亜紀	経営	H0201025
	②	田口 香子	福祉	H1001039
	③	齋藤 弘昭	福祉	H0401003
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	一時保護所			
評価対象事業所名称	児童相談センター 保護第一課(Aフロア)			
事業所連絡先	〒	169-0074		
	所在地	東京都新宿区北新宿4-6-1		
事業所代表者氏名	佐藤 裕子			
契約日	2024年 7月 8日			
利用者調査票配付日(実施日)	2024年 8月 29日			
利用者調査結果報告日	2024年 11月 22日			
自己評価の調査票配付日	2024年 8月 29日			
自己評価結果報告日	2024年 11月 22日			
訪問調査日	2024年 11月 28日			
評価合議日	2024年 11月 28日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・事前説明にあたっては、今回の外部評価の手法について、独自資料を用意した。 ・分析シートは記入のポイントを用意し、効果的、効率的に情報が整理できるよう工夫を行っている。 ・確認根拠資料は、訪問調査の概ね3週間前までに評価機関への提出を依頼し、訪問調査を実施し、当日は、事業所の課題や良い点を把握するためのヒアリングに重点を置いて実施している。 ・合議は、訪問調査終了後、同じ日のうちに、速やかに実施している。 			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

2025年 月 日

事業者代表者氏名

印

1	理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）
	<p>事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>1)児童の人権の尊重 2)安全で安心できる生活の場 3)適切な支援の構築 4)意思表明権の尊重 5)各部門との連携</p>
2	期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）
	<p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童の人権を大切にし、児童福祉の専門性に立脚した支援を提供できる職員。
	<p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一時保護所の機能や役割を理解し、支援が困難な児童であっても専門的な観点から支援ができること。

調査対象

調査日の前々日(令和6年8月27日)までの当該施設入所者を対象とした。(幼児を除く)

調査方法

小学生については個別面接調査法。調査員が個別に聞き取りで調査を実施した。
中学生以上については自記式。調査員立会いのもと、本人が記入しその場で回収する方法とした。

利用者総数

46

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	32	13	0	45
割合	70%	28%	0%	98%

利用者調査全体のコメント

総合満足度(とてもよい、ややよいを合計した割合)は、(53%、24人)となっている。

●各設問のうち、「はい」の比率が高かった上位は、以下の項目であった。

問13. あなたが保護所でできることやしてもよいことについて職員はわかりやすく教えてくれましたか(91%、41人)

問5. 保護所で楽しいと思う活動はありますか(体を動かすこと、創作活動、所外活動 など)(84%、38人)

問6. 保護所の規則(決まりや約束ごと)についてどうして大切なのか理解していますか

問14. 不安(心配なこと)を感じたときに、職員は話を聞いてくれそうですか(実際に聞いてくれますか)(各々 80%、36人)

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか (食事の時間は楽しみですか)	31	11	3	0
食べ物は美味しいです。 食事のレパートリーが多く、2日に1回はおやつが手作りの為楽しめています。 好きな食べ物が出ると気分が上がるので楽しみです。 などの意見があった。				
2. 食べられるものの広がり (食べたことがないものや嫌いなものでも、おいしく食べられるようになりましたか)	18	14	13	0
ずもあ(クッキーの中にチョコとマシュマロがはさんであるもの)を初めて食べました。 様々な食べ物が出るので、そのたび楽しませてもらっています。 目玉焼きが嫌いでしたが、1口食べてみたら食べられるようになりました。 などの意見があった。				

3. 学習の分かりやすさ (学習はわかりやすく楽しいですか)	21	18	6	0
<p>国語、算数が好きかも。 図工が楽しい。けん玉や粘土が楽しい。 学習の面では自分が分からなかった所、またはやってなかった所を復習などしていたりするので、楽しいと思っています。 などの意見があった。</p>				
4. 規則正しい生活ができるようになったか (ここに来てから、規則正しい生活ができるようになりましたか)	32	6	7	0
<p>自由時間がいっぱいあって楽しいです。 1日のリズムがつかめて来ました。 ここでのマナーも大分分かり、先生の名前も全員覚えて新しい子が来たたらちゃんと先生達に言えるようになりました。新しい子が固まらぬように。 などの意見があった。</p>				
5. 保護所生活での楽しみ (保護所で楽しいと思う活動はありますか(体を動かすこと、創作活動、所外活動など))	38	3	4	0
<p>土曜、日曜にテレビを見ることが出来て良い。 体育、日によって違うけど、バドミントンをここでやり、興味を持ったので中学でやってみたくと思った。 今まで他の人と遊ぶ機会がなかったので体育を集団で出来るのは嬉しい。 などの意見があった。</p>				
6. 保護所の日課やルールについて、必要性が理解できたか (保護所の規則(決まりや約束ごと)についてどうして大切なのか理解していますか)	36	7	2	0
<p>全部理解しています。 ルールは最高だと思う。人の為にも皆がちゃんとすると。 色々な事情で来ている子がいる。自分よりも大変な思いをしている子もいるかもしれないと言うことは大丈夫です。分かっています。 などの意見があった。</p>				
7. 病気やけがの対応の信頼性 (身体の調子が良くないときやけがをしたときに、すぐに対応してもらいましたか)	31	10	4	0
<p>悪くなったことはないけど、見てもらえそう。 この間身体の調子があまり良くない時にすぐ対応してくれました。 この先生達はとても優しくすぐに対応してくれます。 などの意見があった。</p>				
8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか (居室やホール、食堂・浴室・トイレ(共有スペース)は清潔ですか)	33	8	4	0
<p>めっちゃ綺麗。掃除を自分の部屋は自分でするので綺麗。 自分でもする。 ほぼ毎日皆で掃除をしているので汚いなと思うことはありません。 などの意見があった。</p>				

<p>9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか(子供同士の関係調整) (子ども同士の関係がうまくいくように、(いやなことが起きないように)職員が 対応してくれますか(実際に聞いてもらえてますか))</p>	31	11	3	0
<p>ケンカもいじめもありません。先生がよく見てくれてます。 迅速かつ適確に行なってくれる。 この間もこの子少しイヤだなんて言うのを先生に伝えたらすぐ対応してくれました。 などの意見があった。</p>				
<p>10. 今後に向けた自分の状況や要望の聞き入れ (自分のこれまでのことや今後どうしたいかについて、職員に聞いてもらえて いますか)</p>	35	7	3	0
<p>無理な時には理由を言うので大丈夫です。 自分がこれからどうしたいか?とか不安な時は本当に先生に助けてもらってますし、「先生はあなた達の味方です。」と言ってしてくれ ます。 しっかり自分が相談して先生達はちゃんと最後まで話を聞いてくれます。 などの意見があった。</p>				
<p>11. 児童の状況や要望を十分把握し、援助がなされている (職員はあなたが今後どうしたいかを聞いて、それが実現するように、一緒に考 えてくれたり、何らかの対応をしてくれませんか(実際にしてくれてますか))</p>	35	6	4	0
<p>出来ることには対応してくれています。 してくれます。本当に色々なことで考えてくれたり、1人1人のことを逆に考えすぎていると思っています。 まだ今後どうしたいかは分からないけれど、言ったら何か対応をしたり、一緒に実行してくれると思います。 などの意見があった。</p>				
<p>12. 将来に向けた支援の成果 (【小学生以上】保護所の生活を通して、自分自身の気づきや成長につなが った(できなかったことができるようになった)ことがありますか)</p>	29	11	5	0
<p>授業で割り算が難しいと思っていたけど、出来る様になって来た。 英語が書けるようになった。ピーマン食べれるようになった。外ばかり出ていたが、室内も良いと思う。本を読むようになった。早寝早 起き、眠れる、寝れるようになった。ニコニコが好きになる。 すぐに不安やすぐ落ち込まないことが先生達や自分の思いで少しずつ前向きになれたから、自分の目標に更に近付けられると思っ ています。などの意見があった。</p>				
<p>13. 自らの権利について、職員はわかりやすく教えてくれたか (あなたが、保護所でできることやしてもよいことについて職員はわかりやすく 教えてくれますか)</p>	41	2	2	0
<p>来てから教えてくれた。 初めての『保護所』で分からないことばかりでしたが、色々な事を教えてくれました！ 最初全く分からないことが沢山あって、それを気付けてくれてすぐに分かり易く教えてくれました。本当に今も感謝しています。 などの意見があった。</p>				
<p>14. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか (不安(心配なこと)を感じたときに、職員は話を聞いてくれますか(実際に聞いて てくれていますか))</p>	36	6	2	1
<p>忙しくても聞ける時に聞いてくれる。 本当に話してくれます。自分の顔を伺ってくれたり、そのペースについていったりしてくれるので大丈夫です。 とても私は今も来た時も家族にここの生活が不安、心配で、でもそんな時先生達に相談してみて、これもまたちゃんと最後まで聞いて くれました。 などの意見があった。</p>				

<p>15. プライバシーは守られているか (「あなたが内緒にしたいこと」はきちんと守られていますか)</p>	35	9	1	0
<p>ちょっとある内緒の話は聞いてくれる。守ってくれている。 ちゃんと言いたくない事は言わないし、聞いて来ないのできちんと守られています。 内緒事とかは一切先生達にも話していないので大丈夫です。 などの意見があった。</p>				
<p>16. 児童の苦情申し出等への十分な対応 (困ったことなどがあつたとき、担当の職員以外にも話せたり、伝えたりできそ うですか(実際に話せていますか))</p>	34	5	6	0
<p>担当の先生に話しています。もしなければ、他の先生に言えそうです。 ちょっとした事を伝えるとどの先生もちゃんと話を聞いてくれるので話せます。 とても話しやすい先生が何人かいて、いつも困ったことがある時はいつも話しています。 などの意見があった。</p>				
<p>17. 不満・要望への対応 (職員は、あなたの不満や要望(いやだなあとか、してほしいなあと思ったこと) について、一緒に考えてくれたり、何らかの対応をしてくれますか(実際 にしてくれていますか))</p>	30	12	3	0
<p>部屋のこと、面会であったこと、意見箱に入れる。意見箱は先生は見てくれている。 こうしたいなど言う事をこう言うことも出来るよとアドバイスをしてくれたので実際にしてくれています。 自分がここはちょっと嫌だなと思って相談したらすぐではないけど対応してくれました。 などの意見があった。</p>				
<p>18. 信頼できる職員か (職員はあなたに対して、ていねいに接してくれますか)</p>	35	9	1	0
<p>私が伝えたい事をちゃんと聞いてくれているので、丁寧に接してくれます。 とても心強くて頼らせてもらっています。 などの意見があった。</p>				

1. 組織マネジメント項目（カテゴリ1～5、7、8）**1. リーダーシップと意思決定**

1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている

○×欄		標準項目
評価項目 1-1-1		
一時保護所が目指している（理念・基本方針など）を明確化・周知している		
○	1	一時保護所が目指していること(理念・基本方針など)を明示している
○	2	一時保護所が目指していること(理念・、基本方針など)、児童相談所で働く全ての職員の理解が深まるような取り組みをしている
○	3	一時保護所が目指していること(理念・基本方針など)について、児童の理解が深まるような取り組みをしている
○	4	重要な意思決定や判断に迷ったときに、一時保護所が目指していること(理念・基本方針など)を思い起こすことができる取り組みを行っている(会議中に確認できるなど)
評価項目 1-1-2		
管理・監督職は自らの役割と責任を職員に対して表明し、保護所をリードしている		
○	1	管理・監督職は自らの役割と責任を職員につたえている
○	2	管理・監督職は、自らの役割と責任に基づいて行動している
評価項目 1-1-3		
重要な案件について、管理・監督職は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している		
○	1	重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている
○	2	重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している
○	3	関係機関に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を周知している。

カテゴリー1の講評

●一時保護所で安心と安全を提供し、子供の笑顔が溢れる場所にしたいとの思いを、職員ハンドブックに表現している

・児童相談所一時保護所は、共通の理念・方針を掲げており、児童の人権の尊重、安全で安心できる生活の場、適切な支援の構築、意志表明権の尊重、各部門との連携の5項目である。
・さらに、年度計画の基本方針には、担当児童相談所との協働体制の維持向上、主訴や年齢・生活背景等一人ひとりの状況に応じた援助を行うこと、安全・安心を実感できる生活を確保することとしている。
・一時保護所ハンドブックの冒頭には”子供にとって安心と安全を提供するところであり、子供の笑顔が溢れる場所であればなりません。”と子どもの姿を描いている。

●児童の安心や安全を、児童自身の我慢と、現場職員の踏ん張りに頼る状況が、今年も続いている

・児童の安全のために一時保護されるが、地域関係機関とのケース会議が開催されないまま、相談部門のケースワークの行き詰まり感を保護所職員は感じている。
・地域コミュニティやネットワークが実感しにくく、地域で見守ることに限界がある所に加え、児童養護施設などの入所先も空きが少なく、見つけづらい状況があることも、保護長期化の要因になっている。
・児童相談センターにおいても、定員超過への抜本策が実施されないまま、児童の安心や安全を、児童自身の我慢と、現場職員の踏ん張りに頼る状況は続いている。

●定員超過の中でも、子供の笑顔をと柔軟な発想で、児童と職員が共に日常を楽しむ活動を増やしている

・対外的には、所長会、課長代理会を通じて、保護所全体が受け身として抱える課題を整理すると共に、理念の実現に向けた要望(人員の要求、予算、定員超過への対策)などを根拠を整えあげてきた。
・人員や建物構造などの大きな部分の改善はすぐには厳しいが、職員の世代交代は進み、若手が増員されたことで、柔軟な考え方や児童への寄り添い、経験主義の排除など、改善の手応えがある。
・内部的にも、多職種連携を進め、専門職を増やすなど成果を出している。定員超過でも、子供の笑顔を忘れず、柔軟な発想で、児童と職員が共に日常を楽しむ活動を増やしている。

カテゴリー2 経営における社会的責任

サブカテゴリー1 福祉サービス従事者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる

評価項目 2-1-1		
福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理等を周知している		
○×欄	標準項目	
○	1	一時保護に従事する者として守るべき法・規範・倫理を明示している
○	2	全職員に対して、守るべき法・規範・倫理などの理解が深まるように取り組んでいる
評価項目 2-1-2		
外部評価の結果公表、情報提供などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている		
○×欄	標準項目	
○	1	外部による評価の結果公表、情報開示などにより、開かれた組織となるように取り組んでいる
○	2	「児童相談所のしおり」や「みんなの力で防ごう 児童虐待」等のパンフレットを活用して、地域社会に一時保護所に関する情報を提供している

サブカテゴリー2 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている

評価項目 2-2-1		
事業所の機能や福祉の専門性を活かした取り組みがある		
○×欄	標準項目	
○	1	実習生の受け入れ態勢を整備している(担当者の配置、手引書の作成など)
評価項目 2-2-2		
ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している		
○×欄	標準項目	
○	1	ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明示している
○	2	ボランティアの受け入れ態勢を整備している(担当者の配置、手引きの作成など)
○	3	ボランティアに対し、児童のプライバシーの尊重やその他の留意事項などを伝えている
○	4	日々の活動報告を受けたり意見交換会を実施したりするなど、職員とボランティアとの間で十分な意見交換がなされている
評価項目 2-2-3		
地域の関係機関との連携を図っている		
○×欄	標準項目	
○	1	関係機関との連携強化に加え、関係機関との会議やケース毎の情報交換などに、保護所職員が参画できる体制を整えている

カテゴリー 2 の講評

●今後、一時保護所職員の日常業務に深く関わる不適切な関わりや意見表明権について学ぶ機会が増えるとうい

・「一時保護所ハンドブック(四訂版)」には関係法令を踏まえ、一時保護の目的と特徴、援助の理念と職員に求められる姿勢等を示している。また、職員倫理綱領、児童憲章を公務室内に掲示している。
・規範・倫理への理解を深めるため、令和6年度の福祉局・保健医療局課題別研修として、公務員の理念、基本姿勢を認識し、コンプライアンスの徹底、幅広く人権への理解を促す悉皆研修を、会計年度任用職員も含め行っている。
・今後、職員の日常業務に深く関わる事柄として、特に中堅以上の職員について、子どもの人権(不適切な関わり)や意見表明権、プライバシー保護等をより具体的に学ぶ機会が増えるとうい。

●関係機関からの実習生受け入れや、地域の児童養護施設等との協議会で、円滑な保護のための連携強化を図っている

・東京都の中核的役割のある保護所として、児童福祉に係る社会的責務を自覚し、1年を通して自治体職員や施設職員等の視察・見学を受け入れている。
・また、専門学校・大学の保育実習生や子ども家庭支援センター等からの研修生を積極的に受け入れ、年間の累積は、293人日に及んでおり、この調整は、事務担当、保護推進課長代理、各班の実習生担当職員が対応している。
・限られた実習や視察等で十分な理解を得るために、終了後の意見交換などの振り返りに丁寧に対応したいと考えている。
・児童相談所の援助方針会議には保護第一課長が毎週出席し、情報共有を開始している。

●ボランティア活動の分野を拡大し、児童の多様な経験の場の提供や、生活日課の充実を図りたいと考えている

・ボランティア要綱を定め、保護統括担当を受け入れ担当者として、ボランティアの受入れ体制、受入れ要綱を整えている。ボランティア希望者に対しては、事前に説明会及び面接を実施し、注意事項の説明、プライバシー保護の対応を伝えている。また、受入れ後には活動記録を作成し、振り返りを行っている。現在は、理容学校からの理髪ボランティアを年6回程度受け入れている。
・今後は、複合施設である庁舎の立地を活かして、児童が栽培した花の提供受け入れや、児童達への感謝の声かけなどを同じ庁舎内の相談部門や警察などの職場職員に協力してもらうなどの案も出てきており、信頼できる関係者からのボランタリーな協力を得て児童が前向きな社会体験を積み重ねられる様な関係構築が期待される。

カテゴリー 3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

サブカテゴリー1 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している

評価項目 3-1-1		
児童の意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応している		
○×欄	標準項目	
○	1	児童一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる
○	2	担当児童相談所(相談部門)と連携し、児童が職員以外の外部に訴えや相談できることを、わかりやすく説明している
○	3	必要な時は、担当の児童福祉司に相談できることを児童に伝えている
○	4	日頃の声掛けなどを通して、児童の要望や苦情を把握している
評価項目 3-1-2		
児童の意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる		
○×欄	標準項目	
○	1	児童へのアンケート等、一時保護所側からの働きかけにより意見や要望を把握することに取り組んでいる
○	2	把握した児童の意見や要望を整理し、児童から見た一時保護所の現状や問題を把握している
○	3	児童の意見や要望をサービス向上につなげることに取り組んでいる
評価項目 3-1-3		
地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している		
○×欄	標準項目	
○	1	福祉事業全体の動向を保護所内で共有し、適宜、意見交換などをして理解を深め、一時保護所運営の参考になるようにしている

カテゴリー 3 の講評

●複数のアンケートを継続し、把握した意向への対応をリーダー会で検討し、結果も掲示している

- ・児童の要望や意向を把握するため、毎月「子どもアンケート」を実施し、希望者には「退所時アンケート」も実施している。子どもアンケートは、各一時保護所で概ね共通の内容としている。
- ・子どもアンケート等を通じて得られた児童の意見や要望は、毎月のリーダー会で集計結果を検討し、結果は、各班に掲示している。児童の要望に全て応えられるわけではないが、意見は受け止めていることを伝えている。
- ・外部評価の利用者調査結果は、とてもよい、ややよいが1割程度増え、設問ごとの結果も、多くの項目で改善傾向となっている。

●児童が外部に訴えや相談ができる仕組みについて、複数の方法を整え伝えている

- ・弁護士などの第三者委員の活動を平成30年から本格実施し、毎月、一時保護所の児童に機会が提供されている。
- ・一時保護所のためのリーフレット「とても大切なあなたへ」は、子どもの権利をわかりやすく伝えた上で、虐待行為があった場合の相談方法を言葉で丁寧に伝え、「困りごと相談用紙」とともに整備している。
- ・「意見箱」もあり、記入用紙とともに各班に置かれている。子ども会議も開催し、意見を出せる場を設けていて、男子班では、子ども会議で検討したことを壁新聞で共有していた。
- ・子どもの意見や要望を把握する仕組みは十分に整えられている。

●保護所の決まり(ルール)を考える取り組みは、児童が権利を知る貴重な取り組みである

- ・男子班では、子ども会議で保護所の決まりについて話し合う機会を持ち、確認したことを児童が作成したポスターを掲示して知らせ、決めたルールを浸透させる取り組みを児童が行っている。
- ・利用者調査には、職員のルールの運用に対する率直な意見が出されており、“全員がルールを守らないと連帯責任になる”事などへの反論がある。
- ・常に流動的な「集団」を維持するには一定の約束事や意識的な環境設定が必要であるが、そうした事情も含め大人が児童の意見に真摯に応えていくことは、権利を侵害され保護された子どもが権利を知る貴重な経験になると思われる。

カテゴリー4 計画の策定と着実な実行

サブカテゴリー1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる

評価項目 4-1-1		
取り組み期間に応じた課題・計画を策定（協力）している		
○×欄	標準項目	
○	1	中・長期計画の策定に、保護所の理念や実態が適切に反映されるよう、適宜必要な意見を伝えている
○	2	中・長期計画を踏まえ、年度単位で事業計画や組織目標を策定している
○	3	短期の活動・行事等についても、計画的（担当者・スケジュールの策定など）に取り組んでいる
評価項目 4-1-2		
多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している		
○×欄	標準項目	
○	1	課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている（全体会での次年度計画の検討など）
○	2	課題の明確化、計画の策定に当たり、現場の意向を反映できるようにしている（会議での次年度計画の検討など）
○	3	計画は、サービスの現状（児童の意向・地域の福祉ニーズや事業環境など）を踏まえて策定している
○	4	計画は想定されるリスク（児童への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など）を踏まえて策定している
評価項目 4-1-3		
着実な計画の実行に取り組んでいる		
○×欄	標準項目	
○	1	計画推進の方法（体制、職員の役割や活動内容など）を明示している
○	2	計画推進に当たり、より高い成果が得られるように一時保護所内外の先進事例・困難事例を参考にするなどの取り組みを行っている
○	3	計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを測る指標を明示している
○	4	計画推進に当たり、進捗状況を確認し（半月・月単位など）、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる

サブカテゴリ-2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

評価項目 4-2-1

児童の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

○×欄	標準項目	
○	1	児童の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や所内の役割分担を明示している
○	2	事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、職員間で共有し、予防策を講じている
○	3	事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、職員、児童、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている
○	4	事故、感染症、侵入などの被害が発生したときは、要因を分析し、再発防止に取り組んでいる

カテゴリ-4 の講評

●毎年組織目標を作成し、保護所が目指す方向性を明確にした上で、計画的かつ柔軟な実行に努めている

・毎年組織目標を定め、目標達成のために課題を明確にして計画的に取り組んでいる。
 ・当保護所では特に、児童が大人や他の児童との信頼関係を取り戻したり、前向きになれるきっかけとなる経験が少しでもできることを重視しており、6年度の計画には「保護所生活の更なる充実」として位置づけ、行事や部活動の充実に力を入れている。今年度は特に、女子班を中心に所外活動等を充実させている。
 ・組織目標は、各班及び係が進捗管理をし、年度末に総括を行い報告書にまとめている。
 ・各班のリーダー及び管理職で構成されるリーダー会でも組織目標管理を行い、着実に実行することに努めている。
 ・その他、月ごとの所外活動や日々の活動は、ある程度の予定を見通しつつ、直近の児童の様子をふまえた上で検討・決定している。

●各種会議や子どもアンケートなどを通して、保護所内の連携や調整、児童の意向反映に取り組んでいる

・当保護所は、幼児班、学齢男子班、学齢女子班と三つの班に分かれている。それぞれの班の運営を担うリーダーを置き、各班の連携を進めるため保護第一担当課長代理が連携・調整役として機能している。
 ・各班会議で集約した意見は毎月のリーダー会で報告され、必要な場合には、議題として討議・決定する仕組みを持っている。
 ・全体会は、年2回開催している。年度当初は、昨年度の総括と今年度の組織目標を話し合い、年度途中で開催する全体会は全体研修に充てている。
 ・また、子どもアンケートを実施して児童の意向を把握しており、「外出の機会が楽しい」、「行事の際に浴衣が着れて嬉しい」といった声があがっている。
 ・毎年年度末には事例検討会発表会で事例を紹介しており、今年度は男子班が発表を行う予定となっている。

●ヒヤリハット報告書に関する記載基準を再確認し、再発防止に繋げることが期待される

・当保護所では、児童が日常を安全に過ごせるための対策に取り組んでいる。今年度は、消防からの助言を受け、廊下に展示していた工作の位置を見直し、非常時により円滑に移動避難できる道幅を確保した。
 ・また、幼児が過ごす居室では、手洗いの蛇口のパイプの長さを変えたり、棚の角にはカバーを付けてけがを予防するなど、日々改善を行っている。
 ・児童の安全を図る取組としてヒヤリハット報告及び事故報告をできるだけ早く提出させ、事故防止に努めている。
 ・また、事故防止検討委員会を開催し、ヒヤリハットや事故報告などを共有している。
 ・その他、何かあれば随時、積極的に話し合いを行い、職員間で児童に対する見立てを共有した上で、検討経緯や支援方針は不安定動向記録として作成している。

カテゴリー5 職員と組織の能力向上

サブカテゴリー1 一時保護所が目指している運営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる

評価項目 5-1-1		
一時保護所にとって必要な人材構成にしている		
○×欄	標準項目	
○	1	一時保護所の理念・実態を踏まえ、必要な人材像や数を明確にし、適材適所の配置ができるよう取り組んでいる(働きかけている)

評価項目 5-1-2		
職員の質の向上に取り組んでいる		
○×欄	標準項目	
○	1	職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している
○	2	一時保護所の人材育成計画と職員一人ひとりの意向に基づき、策定された個人別の育成(研修)計画や各職員の業務の遂行状況等を踏まえ、職員育成に必要な支援をしている
○	3	職員の研修成果を確認し(研修時、研修直後、研修数か月後など)、研修が本人の育成に役立ったかを確認している

サブカテゴリー2 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる

評価項目 5-2-1		
職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる		
○×欄	標準項目	
○	1	職員の判断で実施可能な範囲と、それを超えた場合の対応方法を明示している
○	2	職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる
○	3	職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる

評価項目 5-2-2		
職員のやる気向上に取り組んでいる		
○×欄	標準項目	
○	1	一時保護所の特性を踏まえ、職員の育成・評価などが連動した人材マネジメントを行っている
○	2	就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労、ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる
○	3	職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる
○	4	福利厚生制度の充実に取り組んでいる

カテゴリー5の講評

●面談や研修を実施するとともに、若手職員の育成にも積極的に取り組んでいる

・東京都の自己申告制度に基づき、職員一人ひとりが記載した自己申告書をもとに、年に2回、全職員に対して管理・監督職による個別面談を行い、能力向上に関する希望を聞き、研修等を適切に受講できるよう支援をしている。

・新規採用や保護所勤務経験が浅い職員に対して、保護第一担当課長代理が経験に応じて個別のOJTを行っている。また、重要な事項が簡潔にまとまっている「一時保護所ハンドブック」を配布している。

・職員が資格取得に挑戦する際には、職場として職員体制のローテーションなどの調整を行うなどして支援している。一方で、それらの人員調整が一保護所の自助努力だけに委ねられている現状もあり、若手職員の育成や専門性の向上に向けて、より組織的な対応も重要となっている。

●緊急時のマニュアル共有や平時からの個別事例の検討を通して、支援の向上に取り組んでいる

・児童の個別支援の判断や無断外出時の対応等は、「緊急時対応等マニュアル」を参照するとともに、複数の職員で判断している。また、日頃から現場の職員に、何かあれば躊躇なく管理・監督職に連絡や相談をするよう、積極的に伝えている。

・今年度は過年度に引き続き、心理指導担当課長代理のスーパーバイズのもと、若手職員を中心とした会議（個別支援改善検討ワーキンググループ）が継続的かつ積極的に開かれている。事例検討を中心に行い、具体的なケースの共有と支援のあり方の意見交換を行っている。

・当保護所内の様子からも、不安定動向や困難ケースの児童を中心に職員同士で児童の強みの掘り下げや個別対応の具体的な実施方針について日頃から頻繁に話し合うなど、成果につながっている場面が見られた。

●ストレスチェックや精神保健相談の活用を奨励し、支援内容には現場職員の視点を活かしている

・職員の就業状況と改善に向けて、朝会等の場を利用してストレスチェックや健康診断の受診、精神保健相談の奨励・声掛けを小まめに行っている。また、一時保護所を退所した児童が退所先で頑張っている様子などを情報収集し、朝会等で職員に伝えることで、職員にとってのやりがいや働きがいに繋げている。

・当保護所では、職員間の話合いや、意見やアイデアを支援に活かした運営を重視している。一例としては、所外活動の日程については、児童の外出や担当の児童福祉司や児童心理司の面会等のない日を中心に設定すること、が職員から発案され、実現に至っている。

・また毎年度末に開催される事例検討発表会では各保護所から事例研究発表を行っており、今年度は学齢男子班が困難ケースの対応をテーマとした発表の準備を進めている。

カテゴリー 7 情報の保護・共有

サブカテゴリー 1 情報の保護・共有に取り組んでいる

評価項目 7-1-1		
一時保護所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる		
○×欄	標準項目	
○	1	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス制限を設定している
○	2	収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・保管している
○	3	保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している
評価項目 7-1-2		
個人情報、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している		
○×欄	標準項目	
○	1	一時保護所で扱っている個人情報の利用目的を明示している
○	2	個人情報の保護に関する規定を明示している
○	3	開示請求に対する対応方法を明示している
○	4	個人情報の保護について職員(実習生やボランティアを含む)が理解し行動できるための取り組みを行っている
カテゴリー 7 の講評		
<p>●情報ネットワークシステムにて情報を保管し、整理更新して使いやすいようにしている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・紙媒体の情報は、東京都の「文書管理基準表」に基づき必要な人が活用できるよう整理して公務室のキャビネットに施錠保管している。 ・情報管理は本庁で一括したシステムで管理しており、情報セキュリティ対策が施されたパソコンの貸与を受けて使用している。 ・東京都の情報ネットワークシステム・児童相談所情報管理システムを活用し、取得した情報を整理してサーバーのフォルダに個別に保存することで活用しやすくする仕組みとなっている。 ・定期的に注意喚起を行って情報管理チェックを実施し、ファイル名に日付を入れるなどの工夫をして、データの整理更新を実施することで使いやすいようにしている。 		
<p>●個人別のパスワードによるアクセス制限など、情報セキュリティ対策の徹底を図っている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「個人情報保護法」「東京都サイバーセキュリティ基本方針」「児童相談所職員の手引き」に基づき、個人別のID/パスワードを設定してサーバーのフォルダごとのアクセス制限を行うなど、情報セキュリティ対策の徹底を図っている。 ・メール添付ファイルにはパスワードを設定することなどの注意喚起が行われ、eラーニング研修により理解促進を図っている。 ・情報の持ち出し禁止、USBメモリの使用禁止などの安全対策の徹底が図られている。 ・個人情報の利用目的の明示、開示請求は本庁で対応している。 ・東京都全体で個人情報保護の意識の徹底を図っており、全体会などで職員に注意喚起し、細心の配慮をしている。実習生から守秘義務の誓約書を得ている。 		

II サービス提供のプロセス項目（カテゴリ－6－1～3、6－5～6）

サブカテゴリ－1 サービス情報の提供

評価項目 6－1－1	
児童相談所(相談部門)に対して一時保護所の情報を提供している	
○×欄	標準項目
○	1 <児相センターの保護所のみ役割> 効率よく保護ができるよう、児童一人ひとりの入所期間や各保護所の入所状況を把握し、児童相談所(相談部門)に情報提供している
○	2 担当児童福祉司が児童や保護者に一時保護所の生活について、説明できるように、パンフレットなど必要な情報を児童相談所(相談部門)へ提供している
サブカテゴリ－1の講評	
<p>●一時保護所は児童の人権と安全を守り、最善の利益を追求する機関であることを自覚している</p> <p>・一時保護所の理念は、児童の人権を尊重し、その最善の利益を追求することである。「児童福祉の理念」と「児童育成の責任の原理」を重視し、「一時保護所ハンドブック」にこれを明示している。</p> <p>・基本方針としては、①児童の人権尊重、②安全で安心な生活の提供、③適切な支援の構築、④意見表明権の尊重、⑤各部門との連携、⑥専門性の向上が掲げられている。</p> <p>・「東京都一時保護要領」では、児童相談所の相談部門と連携し、情報交換を随時行うことが規定されている。一時保護所は、全児童相談所の相談部門に毎日入所状況を正確に伝え、効果的な支援体制を構築する役割を担っている。</p>	
<p>●一時保護所は情報共有と退所促進を強化し、児童の最善の利益を守っている</p> <p>・一時保護所では、「一時保護所運営の手引き」を各児童相談所相談部門に配布し、円滑な運営を支援している。一時保護所と児童相談所相談部門で共有可能な記録システムを導入し、情報共有の効率化を進めている。また、児童福祉司は一時保護所のしおり「とても大切なあなたへ」を活用し、一時保護所の役割や生活について児童にわかりやすく説明している。</p> <p>・さらに、一時保護所での保護期間が長期化する児童については、週単位で各児童相談所が状況を把握し、「一時保護進行管理表」を作成して共有している。この情報をもとに、保護所では退所促進に取り組んでいる。定員超過が常態化している問題にも対応するため、必要に応じて児童相談所相談部門と連携し、保護期間の長期化防止に努めている。</p>	

サブカテゴリー2 サービスの開始・終了時の対応

評価項目 6-2-1

一時保護所入所にあたり児童に説明し、理解を得ている

○×欄	標準項目	
○	1	児童が保護所での生活を理解できるように、基本ルール・重要な事項等を説明している(生活目標等との関わりから話す、児童が分かる表現を用いるなど)
○	2	担当児童福祉司と連携し、入所にあたり、入所理由や保護所での生活目標を児童と一緒に確認し、一時保護所での生活について動機づけを行い、児童の理解を得ている

評価項目 6-2-2

一時保護所入所及び退所の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている

○×欄	標準項目	
○	1	一時保護の開始時に、児童の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
○	2	入所(一時保護)直後には、児童の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている
○	3	入所前の生活を踏まえ、退所後の生活を見据えた支援をしている
○	4	退所時には、担当児童相談所と連携し、児童や保護者の不安の軽減、及び支援の継続性に配慮した支援をしている

サブカテゴリー2の講評

●一時保護所は入所児童への丁寧な説明と情報共有を行うことにより、児童に安心できる環境を提供している

・児童の一時保護が決定すると、児童相談所相談部門から「一時保護連絡票」が一時保護所へ送付される。児童に関する情報で不明点や確認が必要な事柄がある場合、保護担当課長代理が担当児童福祉司に確認を行う。
 ・入所時のインテーク面接では、「一時保護所のしおり」や学齢男子・女子児童向けの独自のしおりを用い、一時保護所での生活やルールについて丁寧に説明している。このしおりは、若手職員が自身の入職当時の緊張感を思いだしながら、子どもの立場に立って権利や保護所の役割をわかりやすく伝えるよう、見直している。一時保護の理由や生活の約束事などは、担当児童福祉司が平易な言葉で伝え、児童が十分理解できるよう配慮している。生活上のルールは必要に応じて見直し、変更時には新しい内容を伝えている。

●一時保護所はルールを丁寧に説明し、児童の理解を深める支援を進めている

・一時保護所では、入所時に保護所生活のルールや仕組みを丁寧に説明し、日々の生活の中では、必要に応じて個別支援や個別ルールを設定して対応している。今回の利用者調査によると、「保護所の決まり事を理解していますか」という質問に対し、「はい」と回答した割合は8割に上り、「説明してもらった」「理解しています」という声が多く寄せられている。
 ・一方で、児童の意見には、職員が児童の行動を安定させるために「ルール」があるという声や、「連帯責任」のようなルールがある、ルールを守らせるために「怖い」職員がいるとの指摘も見られた。こうした意見を受け、ルールをただ伝えるだけでなく、その意味や保護所の現状について、児童と一緒に考える取り組みも必要性を感じる。

●一時保護所では、一人ひとりの児童に担当職員を配置することや心理面談を通じて、児童の不安を軽減する丁寧な支援を目指している

・一時保護所では、入所中の児童の不安を軽減するため、児童一人ひとりに担当職員を配置し、個別面談を通じて生活や決まりごとについて丁寧に説明している。児童には、困りごとや相談したいことがあれば担当職員以外にもいつでも相談できることを伝えている。
 ・しかし、現状では定員超過の状態が続き、相談したい時に十分な相談体制を整えたり、担当の児童福祉司と定期的に面会できる環境を実現するのは難しい。個別相談や個別ケアの実施が理想とされているが、現状の課題となっている。
 ・入所後およそ1週間目には、一時保護所の心理職が個別面談を行い、児童の気持ちや意向を丁寧に聞き取るとともに、専門的視点でのアセスメントを実施して課題を抽出し、児童一人ひとりに適切な支援を提供するための努力を重ねている。

サブカテゴリ 3 個別状況に応じた計画策定・記録

評価項目 6-3-1		
定められた手順に従って行動観察(アセスメント)を行い、児童の課題を個別の援助の場面ごとに明示している		
○×欄	評価項目	
○	1	児童の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し把握している
○	2	児童の一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
○	3	行動観察(アセスメント)を定期的に見直すための手順を定めている
○	4	主訴をふまえた行動観察の方針に基づいて、適切に行動観察を行っている
評価項目 6-3-2		
児童や保護者の入所前の生活、児童の意向、児童相談所(相談部門)との協議内容を踏まえ、主訴をふまえた行動観察の方針を策定している		
○×欄	標準項目	
○	1	主訴をふまえた行動観察の方針は、担当児童福祉司の援助方針及び児童の希望を尊重して作成、見直しをしている
○	2	主訴をふまえた行動観察の方針を、児童にわかりやすく説明し、同意を得るようにしている
○	3	主訴をふまえた行動観察の方針は、緊急に見直しをする場合も含めて見直しの時期・手順等の基準・しくみを定めたうえで、必要に応じて見直ししている
評価項目 6-3-3		
児童に関する記録が行われ、管理体制を確立している		
○×欄	標準項目	
○	1	児童一人ひとりに関する情報を過不足なく記録するしくみがある
○	2	主訴をふまえた行動観察の方針に沿った具体的な支援内容と、その結果、児童の状況がどのように推移したのかについて具体的に記録している

評価項目 6-3-4

児童の状況等に関する情報を職員間で共有している

○×欄	標準項目	
○	1	主訴をふまえた行動観察の方針の内容や個人の記録を、援助を担当する職員全てが共有し、活用している
○	2	申し送り・引継ぎ等により、児童に変化があった場合の情報を職員間で共有している

サブカテゴリ-3の講評

●一時保護所は記録の共有と観察会議を通じて児童支援の質を高めている

・一時保護所では、「一時保護児童入所時の記録」「健康質問票」「所持物保管票」「児童票」「保護日誌」「行動観察経過記録」などの共通書式を用いて、児童の心身状況や生活状況を詳細に記録し、職員間で共有している。これにより、児童の状況を全職員が把握できる体制を整えている。

・心理職は、入所後おおよそ1週間を目安に「1週間目インタビュー」を実施し、児童の困りごとやニーズを丁寧に聞き取り、一時保護所での適応状況や個別課題を確認している。インタビュー結果はフィードバックされ、支援方針の策定に活用される。

・さらに、児童の入所後1週間目と3週間目を目安に観察会議が開かれ、担当職員がまとめた支援結果やアセスメント状況をもとにケース検討が行われる。初回の観察会議では「子どもの行動観察チェックシート」を作成し、支援方針を多職種で共有している。2回目の観察会議では児童の行動観察結果をまとめ、児童票の作成のための多角的な意見を受け止めている。

●一時保護所は児童の視点を重視した記録と観察会議で支援を強化している

・一時保護所は、児童福祉司の援助方針を基に児童の希望や意向を把握し、「児童相談センター一時保護所援助方針」を策定している。この方針は、入所後概ね1週間目に実施される第1回観察会議で検討され、児童の行動観察の方向性を決めている。

・児童一人ひとりに1名または2名の担当職員を配置し、個別面談を通じて児童のニーズを把握し、必要に応じて個別ケアを実施している。この個別支援により、児童に寄り添った対応を進めている。

・記録作成においては、児童の視点を重視し、「児童がどのように感じたか」「なぜそうしたのか」などを記載することを重要視している。事実記録に加え、児童の思いや職員の見立てを明確に分けて記すよう指導している。記録システムの導入で記録がしやすくなった一方で、記録量が増加する傾向があり、今後は状況のポイントを絞った記録作成を進めることで、業務効率を向上させつつ児童への支援をさらに充実させたいと考えている。

●一時保護所は行動観察結果を基に支援内容を共有し調整する体制を整えている

・一時保護所では、児童の動向や行動観察の結果から明らかになった課題に基づき支援内容を変更した際、各会議や職員間の引き継ぎ、保護日誌、行動観察経過記録などを通じて情報を共有している。観察会議は、多職種が担当職員の原案を基に活発に意見交換する場であり、参加者は原案に赤字で追記するなど具体的な支援ポイントを議論し記録している。この記録は、会議に参加できなかった職員にも共有され、全員が情報を共有できる体制が整えられている。

・引き継ぎは支援の質を左右する重要な業務であり、連絡漏れやミスが起きないように時間をかけて慎重に行っている。ただし、職員間でニュアンスが正確に伝わらないケースもあり、支援手順や変更点、実施状況を口頭でも丁寧に伝えることが必要だと認識している。

・また、保護期間が長期化している児童や、行動面や情緒面で不安定さが見られる児童については、随時ケース検討会議や連携会議を開催し、支援方針の確認や支援内容の見直しを行っている。

サブカテゴリー 4 サービスの実施

評価項目 6-4-1

個別の主訴をふまえた行動観察の方針に基づいて、落ち着いた生活が営めるよう支援を行っている

○×欄	標準項目	
○	1	一人ひとりの児童の保護目的や一時保護中の援助方針に応じた支援を行っている
○	2	児童一人ひとりに合った方法で、児童と職員の信頼関係を構築するために受容的、支持的な関わりをしている
○	3	児童一人ひとりの自立に向けて、担当児童相談所と連携を取って、支援を行っている
○	4	退所後の生活(家庭復帰、転居を伴う引き取り、施設入所、里親委託など)の開始に向けて、新生活(家庭、学校、友人など)のイメージ作りや目標設定など、個々の児童に合わせて必要な援助をしている

評価項目 1 の講評

●職員は児童との信頼関係構築と個別支援を重視し、児童の安定化に取り組んでいる

・一時保護所では、職員が受容的・支持的な態度を堅持し、積極的に児童と関わることで信頼関係の構築に努めている。今年度の男子班では「先生はあなたを守ります」をキャッチフレーズに掲げ、信頼関係の構築を目標とした活動を進めている。

・現在、定員を大幅に超える受け入れを余儀なくされている中でも、個別支援の必要性を重視している。学習場面での支援や心理職による心理面接、看護師や担当福祉職による支援など、大きな集団の中でも個別支援が児童の安定に最も効果的であると認識している。幼児向けの「のんびりタイム」や学童向けの「リラックスタイム」もその一環として実施しているが、児童の希望に対し、支援にあたる職員数が不足していることが課題である。

●幼児の「のびのびタイム」は一人ひとりの関わりでストレス発散を目指している

・一時保護所では、幼児向けの個別ケアとして「のびのびタイム」を実施している。この取り組みは、「大人と一人ひとりで肯定的な注目を与える」「1週間目のインタビューで幼児のストレスが大きいと感じられた場合の対応」「保護期間が長期化した際のストレス発散」などを目的としている。

・記録からは、「幼児の甘えを受け止めている」「一緒に遊ぶことで気持ちを発散している」「遊びの観察を通じて幼児の特性をアセスメントしている」といった、個別支援の中で幼児に寄り添っている職員の姿が確認された。こうした取り組みは、幼児の心身の安定に寄与している。

・しかし、「のびのびタイム」の実施においては、時間や職員の不足が課題となっている。必要性が高い幼児への支援ニーズに十分応えられない状況があり、体制の強化が求められる。

●閉鎖的な環境でも児童が安心できる生活を目指し多様なイベントを実施している

・一時保護所では、閉鎖的な環境での集団生活が中心となる中、児童がより安心して過ごせるよう、環境の工夫や生活に変化をもたらす取り組みを進めている。その一環として、幼児班と女子班の交流を目的としたプログラムを実施しており、ハロウィンなどの行事を一緒に楽しむ機会を設けた。

・幼児からは「お姉さんとあそべて楽しかった」という声が聞かれ、女子班からは「和んだ」「かわいかった」といった好意的な意見が挙がり、交流が双方に良い影響を与えていることが確認された。今後は、クリスマス会や焼き芋を楽しむイベントなど、幼児と学童と一緒に参加できる行事を計画しており、より多くの児童が楽しめる機会を提供したいと考えている。こうした取り組みは、児童が孤立せず、安心して過ごせる環境づくりに役立てられている。

評価項目 6-4-2

児童相談所(相談部門)と連携し、家族等との関係構築に向けて取り組みを行っている

○×欄	標準項目	
○	1	児童の状況、意向・希望を把握し、家族関係の調整に向け、担当児童福祉司に伝えている

評価項目2の講評

●一時保護所は家族関係の調整と施設入所の円滑な移行に向けて丁寧な連携を進めている

- ・一時保護所では、家族関係の調整に向け、児童相談所相談部門に児童の様子を随時情報提供している。保護所では共有ファイルを活用し、日々の記録を管理することで、児童の状態や観察結果、職員の見立てが相談部門に正確に伝わるよう努めている。また、児童の情報共有シートを作成し、定期的に書面で児童の状況を相談部門と共有している。
- ・今年度は特に、児童相談所と連携したケース検討会議の開催に力を入れている。一時保護から施設入所へ移行する際には、調整に時間を要する場合も多く、課題を丁寧に分析し、スムーズに移行を進めることが求められる。このため、受け入れ先の施設との連携を深め、必要に応じて事前見学や面接を調整するなど、児童が新しい環境に安心して移れるよう配慮している。

評価項目 6-4-3

児童の状況に応じて、個別・集団により指導している

○×欄	標準項目	
○	1	児童同士が一緒には過ごしていても、互いに深く干渉したり、良くない関係が生じることのないよう援助している
○	2	問題行動や情緒の不安定化を未然に防ぐよう、児童に注意を払っている
○	3	集団指導の重要性を踏まえ、集団指導のポイントを理解している
○	4	個別指導については、保健所のルールに基づくとともに、児童の行動の背景を理解した上で、個々に対応している

評価項目 3 の講評

●一時保護所は個人情報の重要性和児童間の適切な関わりを丁寧に支援している

・一時保護所では、入所時に個人情報保護の重要性について丁寧に説明している。自分だけでなく他者の個人情報を守る大切さや、情報が社会に流出した際の危険性について、具体例として「男子班の保護所での生活について」や「学齢女子班の生活について」の資料を示しながらわかりやすく伝えている。

・また、児童間で不適切な発言や相手を傷つける行動が見られた際には、問題となる点やその行為が相手に与える影響について、背景を含めて速やかに説明を行っている。この対応は、児童が自身の行動を見直すきっかけを提供し、人間関係の形成を支える役割を果たしている。

・しかし、多様な主訴を抱える児童が入所する環境では、児童同士が互いに牽制し合う場面も多く、良い影響だけでなく悪い影響も迅速に広がるという課題がある。このような状況を改善し、児童が安心して生活できる環境を作るための取り組みが求められる。

●一時保護所は観察と支援のバランスを重視し児童のストレス軽減に努めている

・一時保護所では、職員が児童の観察や動向に常に目を配り、児童間の関係性を把握することに努めている。しかし、観察の視点が強くなりすぎると、生活全般を見られていることがストレスになる児童や、集団生活そのものが大きな負担となる児童もいる。

・集団に馴染めない児童に対しては、SOSの出し方を教えたり、一人になれる時間や空間を作るなどの配慮を行い、環境の工夫を進めている。また、将来への不安や家庭への心配を抱える児童には、相談を希望する場合にどの職員に訴えれば良いかを具体的に教え、児童が安心して支援を求められるようにしている。

・児童からは職員へのリクエストがしやすい雰囲気があり、職員も受け取った要望を積極的に児童福祉司に伝える体制が整っている。

●自由な発想と日課の工夫で児童が楽しめる活動を次々に実施している

・一時保護所では、児童が自由な発想を楽しめるよう、「園芸部」「筋トレ部」「温泉部」「イベントの出し物」「映画会」など、思いついた企画を積極的に実施している。これらの活動は日課の工夫として取り入れられ、児童にとっての楽しみとなっている。

・「園芸部」では、施設内の空いたスペースを利用し、さつまいも、トマト、枝豆などの野菜を育てている。土地作りから野菜の栽培、収穫まで、施設外の作業を楽しみながら学べる取り組みとなっている。

・「温泉部」は、児童からの「ゆっくりお風呂に入りたい」という声から始まり、入浴剤や暖簾を使って特別感を演出し、児童がリラックスしてお風呂の時間を楽しむことを目的としている。

・「映画会」は、体育館の大きなスクリーンを活用し、クッションや毛布を持ち込みながらリラックスして映画を観賞する時間を提供している。これらの活動は、児童の気持ちをほぐし、安心して楽しめる環境を作り寄与している。

評価項目 6-4-4

児童の自立に向けて、さまざまな日常生活上の支援を行っている

○×欄	標準項目	
○	1	基本的な生活習慣や生活知識・技術(食事マナー、言葉遣い、服装、家事等)を児童の状況・年齢に応じて身に付けられるよう支援している
○	2	児童のコミュニケーション力(人間関係構築力)が向上するよう支援を行っている
○	3	行事やスポーツ・文化活動を通じて、児童の心身を育成し、達成感、協調性、責任感、忍耐力等を養えるよう支援を行っている
○	4	子どもの状況に応じて、自立することについて児童の理解が深まるよう経済観念も含め、現実的な課題などについてわかりやすく説明している

評価項目 4 の講評

●入所後の観察と面接を通じて児童の課題を把握した個別支援方針を策定している

・一時保護所では、入所後1週間程度の間、児童担当の福祉職が児童の行動を観察し、「子どもの行動観察チェックシート」を活用して生活習慣上の課題を把握している。この観察によるアセスメント情報はまとめられ、個別支援方針として観察会議で検討される。

・観察会議では、参加する職員が分析した課題と提案された支援方針について、質問や意見を交わしながら議論を行う。これにより、児童の発達課題に応じた支援方針が確認され、具体的な取り組みが策定されている。

・さらに、心理職が実施する1週間目の面接では、児童の生活、学習、身体状況、コミュニケーション能力などの項目についてアセスメントを実施している。これらの取り組みを通じて、児童一人ひとりに生活状況を把握している。

●コミュニケーション力を伸ばし信頼関係を築く日記を通じた取り組みをおこなっている

・一時保護所では、コミュニケーションの取り方に課題を抱える児童が多いことを職員は実感している。保護所は、日課や個別の関わりを通じて、一人ひとりのコミュニケーション力を伸ばすよう配慮している。

・具体的には、夜寝る前の日記を書く時間を用意している。日記を書く前に職員が児童に向けて話し、社会的なトピックやニュース、子どもの権利に関する内容をテーマに、職員の思いを伝える場としている。

・日記は、児童が自分の思いを表現する場として位置付けられ、職員も丁寧な言葉で語りかけるように返事を書いている。児童が職員からの返事を受け取ることで、その内容を考え、自分の思いをさらに返答することで、職員との気持ちの交換が進んでいる様子が見られた。児童のコミュニケーション力を高めるだけでなく、職員との相互の信頼関係を深める重要な役割を果たしている。

●行事やクラブ活動で保護所生活に彩りを加え、児童の心を豊かにする取り組みを持っている

・一時保護所では、行事やクラブ活動、日常生活を豊かにする多彩なプログラムを取り入れ、児童が保護所生活に彩りを感じられるよう工夫している。貸切バスを使った行事や、日常に変化をもたらすイベントを積極的に実施している。

・今年度は魚釣りや水族館への外出を行った。魚釣りではマス釣りに挑戦し、釣った魚をその場で焼いて食べる体験をした。普段魚が苦手な児童も、「おいしい」と言いながら2匹も食べるなど、体験を満喫していた。また、チーム対抗の野球大会では、職員もチームに加わり、応援にブラスバンド経験者の職員が参加。おやつを食べながら、和やかで楽しい時間を共有した。

・さらに、気軽に外出できる活動として、屋上でのおやつタイムや散歩なども行い、児童が気分転換を図り、安心して楽しめる環境を提供している。

評価項目 6-4-5

児童の自主性を尊重し、一時保護所での生活が快適になるよう支援を行っている

○×欄	標準項目	
○	1	年齢や背景が異なる児童であっても、お互いに安心して生活できるよう、部屋割りや日課を工夫し、安全性や快適性に配慮したものとなっている
○	2	日常生活の過ごし方は、児童の状況・年齢等に応じて工夫している
○	3	行事やイベントの企画・準備を、児童と一緒にやっている
○	4	日常生活において、児童が自主性を発揮できるよう支援を行っている
○	5	一時保護所の生活ルールは児童の意見も参考にしながら職員が随時検討し、見直しを行っている

評価項目 5 の講評

● 日常に楽しみを取り入れ児童との信頼関係を育む多彩なイベントを実施している

・一時保護所では、生活の中で児童が楽しめる機会を作るため、女子班ではパンケーキ作りやミニパフェ作り、カラオケ大会、ミニ運動会などのイベントを実施している。これまで、女子集団が一つにまとまりイベントに取り組むことは難しかったが、体験を通じて言葉では伝えきれない感覚を共有できるようなイベントを行った結果、児童同士や職員との関係性に変化が見られ、少しずつ信頼関係が築かれている様子が見られるようになった。

・男子班では、筋トレやスポーツなどの運動系活動が人気であり、イベントや行事を企画する際には児童からアンケートを取り、意見をプログラムに反映させるよう努めている。また、複数のプログラムを用意し、児童が選択できるようにすることで、自分で決めた活動に主体的に取り組める工夫をしている。

・これらの取り組みは、児童が日常生活に楽しみを感じられるだけでなく、職員や他の児童とのつながりを深め、安心して過ごせる環境づくりとなっている。

● 一時保護所の多彩な活動で児童が楽しい時間を過ごせるようになった

・一時保護所の利用者調査では、「保護所で楽しい活動はありますか」という質問に対し、「はい」と答えた児童が84%を占め、多くの児童が活動を楽しんでいることが分かった。児童からは、「バスケットボールが好き」「卓球が楽しい」などスポーツ系の部活動や、「温泉部がいい」「江ノ島への外出が楽しかった」といった所外行事が好評だった。また、「創作活動で作った作品が楽しい」など、自由な表現を楽しむ活動も挙げられている。

・一方で、「保護所にいるのは楽しくない、楽しいフリをしているだけ」という意見もあり、閉鎖的な環境に順応するために児童自身が我慢している姿も見られる。

・また、外部講師による「芸術」や「リトミック」の時間は、自由な発想や身体を動かすことで気持ちを発散する場となり、児童の心身のリフレッシュに役立っている。これらの多彩な活動が児童に安心と楽しみを提供している。

● 幼児フロアの環境改善と児童の意見収集で安心できる生活を実現している

・今年度、幼児フロアに幼児でも使いやすい低い棚を購入した。この棚は3段に分かれており、洋服や日用品を整理して収納できる設計で、幼児が自分で物を扱える工夫がされている。

・利用者調査では、自由時間への児童の関心が高いことが分かった。「自由時間がたくさんあって楽しい」との声がある一方、「問題が起きると自由時間がなくなる」「読書の時間が長すぎる」といった不満も見られた。時間を有効に使える児童がいる一方で、時間を持て余してしまう児童もあり、多様な特性や障がいを抱える児童にとって、狭い空間で安定した生活を送るのが難しい状況も見られた。

・また、児童の意見を反映する取り組みとして、毎月こどもアンケートや第三者委員との面談を実施している。弁護士の第三者委員が来所した際には、児童と一対一で意見を述べる機会が設けられており、多くの児童が活用している。

評価項目 6-4-6

児童が楽しく安心して食事ができるようにしている

○×欄	標準項目	
○	1	食事の献立は、児童の状況や嗜好に応じて工夫している
○	2	食についての関心を深めるための取り組みを行っている
○	3	食物アレルギー等の対応は、主治医等の指示に従い、事故がないよう対応を行っている
○	4	食事が楽しい時間となるよう工夫している(食事時間や雰囲気など)

評価項目 6 の講評

●食事への工夫と児童の意見を反映した献立作りで満足度を高めている

・利用者調査で「食事時間は楽しみですか」という質問に「はい」と答えた児童は69%であった。児童からは「ロールチョコバナナが美味しい」「ラーメンや唐揚げが好き」「食事のレパートリーが多い」など、献立のバラエティの豊かさを評価する声が寄せられている。

・献立はセンターの管理栄養士が中心となって作成し、委託業者が調理を担当している。月ごとの献立作成にあたり、検食簿や子どもアンケートを活用し、児童が楽しめる食事となるよう工夫している。さらに、毎月開催される給食業務連絡会では、児童の意見を取り上げ、献立や調理方法の改善につなげている。

・児童の好みに配慮した食事が提供され、食事の時間が児童にとって楽しみとなるよう工夫が続けられている。

●季節感や多様な献立の工夫で児童の食事への関心を高める取り組みに繋げている

・季節メニューや食育献立、各地のご当地メニュー、世界各国の名物料理など、食事に創意工夫を凝らし、児童が食を楽しむきっかけを提供している。こうした献立作りは、児童が食事時間を待ち遠しく感じるきっかけとなり、食事アンケートでも「いろいろな献立や料理を食べるのが楽しい」という声が多く寄せられている。

・一方で、「おかわりが少ない」「食べられない食材がある」「ここでは食べたくない」といった意見も聞かれる。食事についても、児童によって異なる意向を踏まえ、食事時間の雰囲気作りが求められるようになって来ている。

・また、児童の間で好き嫌いや食べられない食材が多い傾向も見られ、無理に残さず食べることを勧めることはせず、児童のペースを尊重しているが、食事に関する課題を持つ児童には、より丁寧で個別支援が求められている。

●家庭菜園の取り組み通じて、職員や児童も共に力を合わせ、安全で楽しい食事環境を作り出している

・保護所の空き地を利用した家庭菜園では、児童が野菜を育てる体験を通じて収穫の喜びを感じ、採れた野菜を調理している。こうした活動は、児童に食への関心を持たせるだけでなく、食材の大切さを学ぶ場となっている。

・家庭菜園の活動には、職員の健闘も大きい。保護所の生活では、児童は常に、職員からケアされている印象が大きい。菜園活動では、職員や児童の仲間と生産的な協働作業ができた経験は、保護所にとって意義深い。

・入所時のインテークでは、食物アレルギーなどの情報を詳細に確認し、食物事故防止に努めている。アレルギー対応として、該当する食材を除去するだけでなく、専用のトレーや食札を使用し、視覚的にアレルギー対応食であることを明示する工夫を行っている。

評価項目 6-4-7

児童の健康を維持するための支援を行っている

○×欄	標準項目	
○	1	入所まもない児童の健康状態(口腔ケア、視力等)に配慮し、健康維持のための支援を行っている
○	2	健康に関して、児童からの相談に応じ、必要に応じて児童本人や担当児童福祉司等に説明をしている
○	3	児童の服薬管理に誤りがないようチェック体制の強化のしくみを整えている
○	4	児童の体調に変化があったときには、速やかに対応できる体制を整えている
○	5	日頃から医療機関と連携を図り、健康管理に活かしている
○	6	看護師と連携し、児童に保健・衛生面について理解を促している(病気や怪我、薬物に関する知識や性についての知識を教育しているなど)

評価項目 7 の講評

●健康診断や医療支援で児童の健康管理とセルフケアの向上を実現している

・入所後、児童には医師による健康診断を実施しており、精神科を含め通院が必要な児童については担当の児童福祉司が通院に同行している。一時保護所内で発生した怪我や急病の場合は、看護職が同行し適切な医療を受けられるよう支援している。

・外部医師から提供される健康診断結果や児童の健康状態に関する情報は、担当課長代理が児童福祉司に伝達し、情報連携を深めている。これにより、児童の健康状況を的確に把握し、適切な対応を取る体制が整えられている。

・毎月、歯科衛生士による歯磨き指導も実施しており、早期の問題発見と支援に努めている。

・疾病が確認された場合は、児童の特性を考慮しながら本人に丁寧に説明を行い、服薬や治療方針を説明する支援をしている。これにより、児童が自らの健康管理を行うセルフケア能力を身につけられるようになって欲しいと願っている。

●確実な服薬管理と感染症対策により児童の健康と安全を支える仕組みが整っている

・服薬管理は看護職が中心となり、マニュアルに基づいて適切に行われている。外来などで処方された薬剤は、児童ごとに1袋ずつ管理され、与薬の際には与薬チェック表を用いてチェックされて確認を行っている。薬が児童に渡るまでに、看護師2名、投薬職員、遅番職員の4人が確認を行い、誤投薬などの事故を防ぐ体制を整えている。

・入所時に持参した処方薬が途切れることがないように、残薬が少なくなった場合には担当児童福祉司に連絡し、外来受診や薬の補充を迅速に手配している。また、感染症の疑いがある場合には、医師の指示に基づき隔離対応を行っている。ただし、静養室の使い勝手が悪く、居室で静養することもあり、その際には他の児童の生活環境が影響を受ける課題がある。

●健康教育の課題に対応する工夫と迅速な医療対応を実現している

・利用者調査の「身体の調子が良くない時にすぐに対応してくれますか」という質問には、69%が「はい」と回答している。「見てもらっています」「すぐに対応してくれる」との声がある一方で、「様子を見てと言われた」との意見もあり、対応には一定の評価があるものの、課題も見られる。特に、児童の健康意識が低い様子があり、健康教育のさらなる働きかけが求められる。

・日常の健康管理では、体調確認や検温を行い、変化があれば速やかに児童相談センターの医師へ診察を依頼している。また、毎月実施される歯科保健指導を通じて、児童の歯磨き習慣や口腔ケアを促進している。

・看護師の配置が十分ではない状況下でも、土日や祝日を含む勤務調整を工夫し、看護業務に空白が生じないように配慮している。

評価項目 6-4-8

児童の精神面でのケアについてさまざまな取り組みを行っている

○×欄	標準項目	
○	1	児童が心の悩みや不安を相談できるよう工夫している
○	2	児童の抱える問題に応じて、心理的ケアが必要な場合は、関係職員・担当児童福祉司・担当児童心理司等と連携をとって、支援を行っている
○	3	一時保護所での生活における児童の行動上の問題について、関係のある児童も含めて対応している
○	4	児童が自分の課題に向き合えるよう、個別の状況に応じた支援を行っている

評価項目 8 の講評

●入所児童の不安に寄り添い心理面談と記録で支援方針を具体化している

・職員は、児童の入所に至った経緯を記した関係書類を丁寧に読み込み、主訴や児童の特性を把握した上で、一人ひとりの悩みや不安に寄り添う姿勢を重視している。各児童には担当職員が付き、適宜面談を行うことで、児童の状況や気持ちを把握する機会を設けている。

・心理職は、入所後1週間を目安に児童と面談を行い、アセスメントを実施している。面談では、保護所での生活全般について、食事や睡眠、心身面、勉強、職員との関係など幅広く聞き取りを行い、児童の状況を詳しく把握している。

・記録には、児童の不安や悩み、具体的なニーズがまとめられ、支援方針を策定するための重要な情報として活用されている。児童の生活を支え、適切な支援を提供するための基盤が作られている。

●遊びや面談を通じて児童との信頼関係を構築し、集団生活の安定にアプローチしている

・幼児を対象に、遊びやゲームを通じて職員との関係構築を支援する「のびのびタイム」、学齢期の児童を対象に悩みや不安に寄り添う面談を行う「リラックスタイム」など、児童の状況に応じた取り組みが実施されている。これらの活動は、児童一人ひとりの心の安定を目指しながら進められている。

・児童同士や職員との信頼関係を深める取り組みとして、男子班では「子ども会議」が開かれ、職員と児童、児童同士で信頼を築くためにできることを話し合っている。児童の意見をまとめて紙に書き出し、視覚的に共有することで、グループワークを通じた学びの場にもなっている。

・また、「リクエストタイム」では、児童から「イライラしてどうすればいいかわからない」「私の話を聞いてほしい」などの声が寄せられている。心理職が生活の場の職員とは異なる立場で児童の話聞くことで、自由で率直な意見が引き出されている。

●子ども同士や職員との信頼関係を築きつつ、課題の見えにくい児童への関わりを進めたいと考えている

・児童からの意見として、「喧嘩やいじめはない」「先生になんでも話せる」といった肯定的な声がある一方、「小学生をエコヒキしている」「対応が遅い」などの指摘も聞かれた。保護所内では個人情報の取り扱いが禁止されており、児童同士の関係づくりが難しい状況であるため、児童は職員の介入や対応を期待している様子がうかがえる。

・職員に対して「気持ちを伝えやすい」という意見がある一方、「職員によって対応が違う」という指摘もある。男子班では支援のテーマとして「先生はあなたの味方です」というフレーズを掲げ、児童と職員の信頼関係を深める取り組みを進めている。取り組みとしては、児童の気持ちを受け止めることや面談の時間を設けること、要望を可能な限り叶えることを進めている。

・しかし、訴えが多い児童や課題が目立つ児童への支援が優先される一方で、課題が見えにくい児童への関わりが少なくなることが課題となっている。

評価項目 6-4-9

学習習慣や学力を維持するため、学習に取り組んでいる

○×欄	標準項目	
○	1	基礎学力の向上・学習習慣獲得のための支援を行っている
○	2	児童の意欲・意思や能力に応じた学習教材を活用している
○	3	進路は、児童の意向や適性に応じて選択・決定できるよう、担当児童福祉司と連携して、支援を行っている
○	4	原則として、一時保護により通学できない状況にあっても、学習担当職員と福祉職員が連携を図り、児童が学習習慣を損なわないよう学習指導を行っている
○	5	義務教育終了児や受験をめざす児童等には特別のプログラムを実施している
○	6	個別に必要な時期・状況で、自立に向けての適切な支援を行っている

評価項目 9 の講評

●楽しく学べる環境が整いつつも、学びへのさらなる工夫が求められている

- ・一時保護所では、入所時に学習進度調査を実施し、子どもたちの基礎学力を確認している。この結果をもとに、それぞれの学習や進度に応じた課題を設定し、個別対応を進めている。また、必要な教材を取り寄せたり、タブレット学習を活用したり、児童の要望に応じている。
- ・利用者調査では、「学習はわかりやすく楽しいですか」という質問に「はい」と答えた割合は47%であり、他の質問と比較して「はい」の割合が低い結果であった。一方、自由意見では「学習は楽しい」という肯定的な声や、具体的に好きな科目を挙げる児童も見られた。保護期間が長くなってくると、学習内容が物足りないと感じる子どもが多かった。
- ・このような状況の中で、子どもがより楽しく、満足できる学習環境を整えたいと職員は試行錯誤している。

●一時保護所の定員超過の中、個別支援と創造的活動で子どもたちの学びを支える工夫をしている

- ・一時保護所では、定員を上回る子どもたちを受け入れており、学習環境が整った状況とはいええない。また、子どもたちの学力の幅が大きく、集団授業や横割りの指導が困難である。職員は、個々の学力に応じた教材を用意し、児童の学習進度に合わせた個別学習に取り組んでいる。
- ・外部教育機関の家庭教師や学習担当職員に加え、福祉職員も支援に加わり、子どもと向き合い一緒に学習課題に取り組む姿が見られる。
- ・さらに、外部講師による音楽、図工、体育のほか、創造的なプログラムが取り入れられ、子どもたちにとって楽しい時間となっている。外部講師との交流は、子どもたちの学びと創造性を刺激するプログラムとなっている。

●進学希望の子どもたちを支えるための学習支援と学校との連携が進んでいる

- ・一時保護所では、進学を希望する児童を対象に、担当の児童福祉司と連携しながら進路に関する希望を確認し、具体的な学習支援を行っている。また、通学を希望する児童には、児童福祉司との連絡を密に取り合い、通学を支援している。条件が整えば、通学を希望する児童が継続して学校に通えるよう関係機関との協力を期待する。
- ・また、学校での定期テストや課題の提出についても、児童福祉司がパイプ役となり、児童に不利益が生じないように調整している。
- ・さらに、受験を控えた子どもに対しては、補講や個別指導の時間を作る他、できるだけ手厚い支援を実施している。

評価項目 6-4-10

地域との連携をもとに児童の生活の幅を広げるための取り組みを行っている

○×欄	標準項目	
○	1	地域の情報を収集し、一時保護所における児童の生活が充実できるよう、それらを活用している
○	2	ボランティアの参加を呼びかける等、児童が職員以外の人と交流できる機会を確保している

評価項目 10 の講評

●一時保護所で地域資源を活用しながら子どもたちの外出支援活動を工夫している

・職員調査によれば、地域資源の活用や開拓、地域連携に関する評価は他の項目と比べて低い結果である。業務に追われ、地域資源を新たに開拓する余裕がない様子が見られた。
 ・そのような中でも、職員は近隣の情報をインターネットや行政の広報誌から収集し、過去の実績を参考にしながら余暇活動のための外出先を探している。
 ・また、公的機関や公的施設を積極的に活用し、大人数での外出時には貸切バスを利用することで、安全かつ効率的な運営を行っている。できるだけ保護所から地域に出向く活動を多く取り入れ、児童の気分転換の機会を多く持つようにしている。

●ボランティアや実習生が児童に良い影響を当てている一方、地域ボランティアの開拓は課題となっている

・現在、一時保護所では、地域のボランティアや実習生の協力により、子どもたちの生活を支える活動が行われている。歯科ボランティアや理容ボランティアの活動が継続的に実施されている。
 ・一方、以前は学習支援を行うボランティアの活動もあったが、現在は実施できていない。
 ・さらに、大学や専門学校からの実習生を積極的に受け入れており、これらの活動は子どもたちにとって有益な取り組みとなっている。

サブカテゴリー5 個人の尊厳の尊重とプライバシーの保護

評価項目 6-5-1

サービスの実施にあたり、児童の権利を守り、個人の意思を尊重している

○×欄	標準項目	
○	1	児童の基本的人権について、日常生活の中でわかりやすく説明している
○	2	児童一人ひとりの思い(価値観も含む)や成育歴を踏まえて支援を行っている
○	3	児童の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に予防・再発防止を徹底している
○	4	虐待被害にあった児童の場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている
○	5	一時保護所内の児童間の暴力・いじめ等が行われることがないよう組織的に予防・再発防止を徹底している
○	6	児童の安全確保等のため、行動に一定の制限を行う必要がある場合は、組織的・計画的に実施し、定期的に検証を行っている

評価項目 6-5-2

児童のプライバシー保護を徹底している

○×欄	標準項目	
○	1	担当児童相談所と連携し、児童に関する情報(事項)を外とやり取りする必要がある場合には、児童や保護者の同意を得るようにしている
○	2	居室への職員の出入り等、日常の支援の中で、児童のプライバシーに配慮した支援を行っている
○	3	児童の羞恥心に配慮した支援を行っている

サブカテゴリー5の講評

●一時保護所の中で子どもの権利を守り、安心して生活できる環境を用意したいと職員は考えている

・一時保護所では、入所時の面談において「一時保護所のしおり」を使用し、児童の人権や施設での約束事について説明している。また、毎月弁護士が訪問し、相談することもできると伝えている。
 ・入所時には、保護担当課長代理が直接「ここは安全が守られ、安心して過ごせる場所である」とのメッセージを伝え、児童が施設生活に前向きな気持ちになれるように優しく話をしている。
 ・職員は権利に関する研修に参加し、倫理規定を確認することで、児童の気持ちを尊重する対応を心がけている。権利擁護は一時保護所が最も大切にしている理念であり、児童が安心して生活し、一人ひとりが大切に扱われる権利があることを児童に伝え、またその環境整備に力を入れている。

●子ども会議を通じて集団生活の中でも他の児童の気持ちを考える機会を作っている

・一時保護所では、子どもたちの意見や要望を聞くために「子ども会議」を開催している。この会議では、司会や書記を子どもたち自身が担当し、役割を持つことで責任感や集団での協力を学ぶ機会となっている。会議では、意見をポストイットに書き留め、それを分類しながら進める方法を行なった。この作業は、自分の意見だけでなく、他の人の考えや権利を尊重することを学ぶことにつながっている。
 ・男子班では、「信頼関係を築く」をテーマに職員が子どもたちと向き合い、職員が常に子どもたちの味方であり見守っている存在であることを伝える取り組みをおこなっていた。
 ・保護所のルールに対して反発する子どももいるが、職員が丁寧に説明を行うことで、8割以上の子どもが「ルールを理解している」と利用者調査で答えており、保護所ルールが浸透していることが確認できた。

●定員超過で落ち着ける空間が不足しており、環境改善と安全確保の取り組みが求められている

今年度も定員の150%を超える入所状態となり、プライバシーが保てる環境とはいえない。特に、児童の個室化が遅れている状態は早急な改善が期待される。また、一人で落ち着けるスペースの確保が困難な状況が続いている。パーティションを利用し空間を仕切るなどで対応しているが、落ち着いて一人になれる場所の確保が難しいことは、児童にとって大きなストレスとなっている。
 ・児童の不安が高まり自制できない状況になり、他児童への暴力などが生じる恐れがある場合には、言葉で落ち着くように話すことに加え、危険性がある場合には「ホールド」と呼ぶ、児童を守るための抱え込みを行なっている。「ホールド」は、緊急避難的な援助であり、他の児童への影響もあることから、児童が安定できる環境づくりを作り出すことが第一であることを自覚している。

サブカテゴリー6 事業所業務の標準化

評価項目 6-6-1		
手引書等を整備し、一時保護所業務の標準化を図るための取り組みをしている		
○×欄	標準項目	
○	1	手引書(基準書、手順書、マニュアル、タイムスケジュール等)で、一時保護所が提供している支援の基本事項や手順等を明確にしている
○	2	職員はわからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している
○	3	提供しているサービスが定められた基本事項や手順に沿っているかどうかを点検している
評価項目 6-6-2		
さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している		
○×欄	標準項目	
○	1	打ち合わせや会議等の機会を通じて、支援内容や支援方法の手順等が職員全体に行き渡るようにしている
○	2	職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している
○	3	職員一人ひとりの支援内容や支援方法について、指導者が助言・指導している
○	4	職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている
○	5	職員全体が、子どもの安全性に配慮した支援ができるようにしている

評価項目 6-6-3

サービスの向上を目指して、一時保護所の標準的な業務水準を見直す取組をしている

○×欄	標準項目	
○	1	提供している支援内容や支援方法の手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている
○	2	提供している支援内容や支援方法の手順等の見直しにあたり、児童や職員、児童福祉司等からの意見や提案を反映するようにしている
○	3	職員一人ひとりが工夫・改善した支援内容や支援方法事例などをもとに、手順等の改善に取り組んでいる
○	4	支援内容や支援方法を見直す仕組みができてきている(職員の会議・リーダー会・サービス向上委員会など)

サブカテゴリ6の講評

●職員のスキル向上を目指し、業務確認とサポート体制をもつ丁寧な新人職員育成体制が整備されている

- ・一時保護所では、支援方針や手順を明確にするため、「児童相談所執務ハンドブック」や「一時保護所運営の手引き」を作成し、職員が業務の指針として活用できるようにしている。新人職員向けには「一時保護所ハンドブック」を用意し、支援の基本を学んでいる。
- ・保護所公務室には「一時保護所運営の手引き」が用いられ、職員が必要に応じていつでも手に取ることができるように準備されている。新人職員は、支援方針や支援手順を随時確認することで現場での対応を統一し、支援の質を維持することを目指して業務にあたっている。
- ・新人職員には、ベテラン職員が1年間付き添うチューター制度が設けられ、実践的に支援方法を学ぶ機会を作っている。記録の取り方についても、ベテラン職員の記録方法や会議を通じて学んでいる。

●朝夕の打ち合わせや班会議で情報共有を進め、連携して児童支援に取り組んでいる

- ・一時保護所では、幼児班、学齢男女班ごとに朝会や班会議、リーダー会議を実施し、「生活の流れ」に沿った業務の引継ぎを行っている。交代勤務では、連携会議や引き継ぎが重要な業務であり、毎日時間をかけて実施している。
- ・引き継ぎ内容には、児童の様子や日課の変更、面接や面会の予定、健康状態、食事状況などが含まれており、業務が滞りなく進むように配慮されている。また、引き継ぎ会では、業務の進捗状況の確認及び見直しが必要な項目について検討が行われている。
- ・職員が対応に困る場面では、各班のリーダーや保護推進担当課長代理が随時支援を行う仕組みが用意されている。その際には、リスクを回避するための対応策が取られ、現場の安全を最優先にした実践が行われている。

●サブリーダー配置による情報共有の向上と若手職員の育成が求められる状態である

- ・一時保護所では、各班や各部門での打ち合わせをしながら、必要な支援方法の検討や支援内容の改善を随時進めている。
- 今年度からサブリーダー制を取り入れ、連携体制強化を進めている。これまで滞っていた情報伝達がスムーズになったという効果が出始めており、連携が取りやすくなったと職員は感じている。
- ・一方、職員の若返りが進んでおり、これまで当たり前に行われてきた業務内容についても、その意味や目的を丁寧に説明する必要性を感じている。これまでの経験や実績を生かしながら、日々の業務がスムーズに回るためには、新人職員への丁寧な指導と支援の目的を同時に伝える必要があると認識している。

事業所が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-4-1	個別の主訴をふまえた行動観察の方針に基づいて、落ち着いた生活が営めるよう支援を行っている
タイトル①	●児童の気持ちに寄り添う毎日の日記を記す時間を、意味あるものとして丁寧に扱っている	
内容①	<ul style="list-style-type: none"> ・女子班の日記を見ると、職員からの声掛け(返事)は、児童の名前を呼び、児童への語り口は優しく一人の人として、個別化した語りとなっている。 ・また、文字も読みやすく分かりやすい文章であり、児童が読み返し、職員のコメントに真摯に答えている様子が見られた。 ・日記は、児童と職員の「交換日記」のような意味合いがあり、それでいて特定の職員との気持ちの交換だけでなく、複数の職員が参加する広場のようになっている。 ・日記では、保護所の生活場面では言えないような気持ちや、児童自身を内省的な文章が記されており、重要な支援であると同時に児童のアセスメントとして大切な取組である。 	

事業所が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-8	児童の精神面でのケアについてさまざまな取り組みを行っている
タイトル②	●心理的支援を通じて、心理職は児童に深く関わることで児童の心のオアシスとなっている	
内容②	<ul style="list-style-type: none"> ・心理職が行う「1週間目面接」、「リラックスタイム」「のびのびタイム」「リクエストタイム」は、アセスメントとして重要なだけでなく、児童の心のオアシス的な存在として機能している。 ・1週間目インタビューは、定員超過の環境の中でも全児童のインタビューを行い、入所当初の児童の気持ちを細かく把握し、情報を他職種と共有している。 ・また、幼児・学齢男女が一对一で話を聞いたり、一緒に遊んだりできる時間として、「…タイム」が用意されている。この取組は、児童からの要望「イライラしてどうしようもない」「楽しいことをしたい」などの思いをそのまま受け取っている。 ・職員不足から十分な取組ができない環境ではあるが、とても重要なプログラムになっている。 	

事業所が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-6-3	サービスの向上をめざして、一時保護所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている
タイトル③	●若手職員のOJTとして、必要なタイミングにケース会議や検討会議を開くなど、対応の標準化に努めている	
内容③	<ul style="list-style-type: none"> ・経験1年～4年目の若手職員が増え、ベテラン職員が少なくなってきた中、若手職員の経験の少なさを補完する現場での取り組みが必要になっている。 ・こうした中で、当保護所では、支援検討ワーキンググループを立ち上げ、若手職員を中心とし、ベテラン職員もそこに加わって勉強会を継続している。 ・また、定例の会議に加えて、トラブルや困ったことが起きた場合の臨時のケース会議、検討会議を開いて職員がタイムリーに意見を交わせる場を増やしている。会議では、若手が意見を出しやすい雰囲気づくりにも努めている。 ・考え方の柔軟さ、児童に寄り添える感性の近さ、経験が邪魔をしないなど、若手の特性の発揮が一層期待されている。 	

特に良いと思う点	
1	<p>タイトル ●行事や部活動の充実に力を入れ、多彩な経験の中から、児童にとっての信頼関係の再構築や前向きな経験の積み重ねになるよう工夫している</p> <p>内容 ・当保護所では、行事や部活動の充実に力を入れて取り組んでおり、現在は温泉部、筋トレ部、園芸部などの部活が行われている。また今年度から書道部も立ち上がり、さらに女子班の児童が幼児班の児童のちょっとしたお世話を担う保育サークルも検討されている。 ・児童の希望や主体的な関わりから発展しているものであり、異年齢交流や、班同士の協力体制の構築にもつながっている。 ・また、単に楽しいだけの活動を目指すのではなく、児童が大人や他の児童との信頼関係を取り戻したり、前向きになれるきっかけとして位置づけ、児童が当保護所を出た後の生活にプラスに活かしていける気づきを、言葉ではなく経験を通して1つでも増やすことを目的としている。 ・子ども会議も開催し、「お部屋での過ごし方」などのテーマで、児童たち自らが話し合い、結果を掲示することで、自由や主体性を守るためのルールやマナーについても学ぶ機会としている。</p>
2	<p>タイトル ●若手を中心とした勉強会の開催を管理・監督職が後押ししており、行事などの場面においても職員の活躍を促している</p> <p>内容 ・今年度は若手による勉強会が特に積極的に開かれており、班を超えた横のつながりと一人ひとりの孤立感の解消、いざという時に協力し合える体制につながっている。 ・困難事例のケース検討を中心に検討を行い、必要に応じて心理指導担当課長代理も同席している。 ・勉強会の成果としては、不安定動向や困難ケースの児童を中心に、日頃から、職員同士で児童の強みなどの見立てを頻繁に話し合う様子が当保護所内で見られるなど、成果があらわれている。 ・また日頃から保護統括課長代理を中心に、恐れずに挑戦することの大切さや、なにかあったら管理・監督職が責任を持つことを伝えており、職員達の心強い後押しとなっている。 ・各班の行事などでは、これまでは保護統括課長代理が前面に出て行うことが少なくなかったが、今年度は各班の職員が取り仕切って活躍するなど、現場の職員一人ひとりの一層の力の発揮が感じられる結果となっている。</p>
3	<p>タイトル ●児童の気持ちを受け止めつつ、職員としてどのような保護所になって欲しいかという気持ちを分かりやすい言葉で伝えている</p> <p>内容 ・児童の意向把握は、子どもアンケート、心理職が行うインタビューや面談、第三者委員との面談、児童福祉司との面接、その他、職員からの声掛けを多く持ち、多様な視点で児童の要望把握を進めている。 ・子ども会議についてもこれまでも実践してきたが、児童の気持ちを見える化した実践を行なっていることは高く評価したい。また、児童に対して、職員の思いをキャッチフレーズや短い言葉で伝えることや、思いを具現化するプログラムなど、繰り返して伝えることに取り組んでいる。 ・こうした取り組みは成果を表しているのか、今回の利用者調査では、児童からの意見として客観的に職員の仕事を評価する意見や、一緒に暮らす他の児童との関係や気持ちを代弁する意見が見られた。 ・児童が自分たちの環境や境遇を考えながら、少しでも保護所の生活が良くなるように考え始めている様子も見られる。今後も、児童と一緒により良い保護所になるように試行錯誤をすることを期待する。</p>

更なる改善が望まれる点	
1	<p>タイトル ●児童が十分に安全・安心を感じられる場所となるよう、職員の十分な体制強化、個別的な関わりの強化など東京都としての抜本的な改善が求められている</p> <p>内容 ・定員超過が続く状況下では、現場の職員は、児童が安全に眠れるためのスペースの確保や、児童の安全の維持と職員のシフト調整に追われているという一面がある。 ・東京都としての定員超過への抜本策が十分になされないまま、児童の安心や安全を、傷ついた児童の我慢と、現場職員の尽力のみに頼る状況は続いていると言わざるを得ない面がある。 ・一方で、年末年始など、定員を超過しない環境下では、職員が児童に十分に向き合える余裕が生まれやすいことも、現場の実感として明らかになっており、支援環境としての基本的な条件(入所定員の厳守、個別的な関わりの強化など)の必要性を改めて浮き彫りにするものとなった。 ・虐待等で傷ついた児童が漸くたどり着いた安全・安心を感じる場所となるよう、東京都としての抜本的な改善が求められている。</p>
2	<p>タイトル ●子供と家庭を総合的に支援する拠点の資源を活かし、子どものボランタリーな意欲が小さな良き変化を生む活動(普通の体験)の実現として期待される</p> <p>内容 ・小児期や思春期に経験した精神的または身体的なストレス要因と、家族における機能不全の逆境的体験＝小児期逆境体験は、健康及び発達に対して悪影響を与える。一方、そうした子どもへの保護的・補償的体験の効果が注目されている。 ・保護的・補償的体験では、子どもの能力・特性に焦点をあてず、児童の回復力を高める環境として、関係性を育てる体験を重視している。「グループの一員である、日課や公正なルールがある、芸術的・知的な趣味、身体活動を行う・・・」など、本所の取り組みとの多くの共通点が見いだせる。 ・”子どもにとって普通の体験”を味わってほしい”という職員の思いを、子供と家庭を総合的に支援する拠点である「子供家庭総合センター」の資源を活かし、子どものボランタリーな意欲が小さな良き変化を生む活動の実現として期待される</p>
3	<p>タイトル ●児童の権利擁護を高める運営の在り方として、より適切な関わりをどのように拡げていくのか、所をあげた検討を期待したい</p> <p>内容 ・定員超過の環境、職員体制の限界もあって、経験のあるベテラン職員ほど、新人や新入職員のような充実した研修機会が少なく、世代間ギャップともあいまって、集団的管理型の支援が温存されやすい課題を抱えている。 ・様々な成育環境や特性をもつ大きな人数の集団に対し、時に感情を暴発させる児童への対応も重ねていれば、相互の安全を守る方策として、集団の力学を重視し、ルールや規律の徹底が不可欠なものと考えていることは十分理解できる。 ・一方、ルールを児童自身に考えてもらう取組や、多様な背景をもつ児童が増える中で、集団生活になじめない児童も多く、より個別の関わりが重要であることは共通理解となっている。 ・児童の活動のニーズに寄り添いたいと考える若手の勉強会に、ベテラン職員も加わる動きも見られている。より適切な関わりをどのように拡げていくのか、更なる変化に期待したい。</p>