

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	渡辺 亜矢子	経営	H1501001
	②	菊池 匡	経営	H2201001
	③	中西 真	福祉	H2101076
	④	瀧田 寿美恵	福祉	H0502040
	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(B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)	・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）
	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）
	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
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）
	(1) 職員に求めている人材像や役割 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。
	(2) 職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感） 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

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

14

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	14	0	0	14
割合	100%	0%	0%	100%

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、（65%、9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10. 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そうですか（実際に聞いてもらえていますか）

（各々 79%、11人）

問11. 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ると思いますか（実際にしてくれていますか）

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（実際に聞いてくれていますか）

（各々 71%、10人）

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
コメント	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）	8	6	0	0
ピザ食べたい。 皆と話せるから。 普通です。 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）	4	7	3	0
嫌いなものない。 そんな嫌いな物が出ない。 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て楽しいですか)	3	7	4	0
語学学習したい。 今のところまだ自習だけ。 などの意見があった。				
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)	9	4	1	0
特記すべき意見なし。				
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))	9	4	1	0
体を動かす時間が楽しい。 護身術など体を動かすこと。 音楽室や所外活動がたまにあるのでそれは楽しい。 などの意見があった。				
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)	11	3	0	0
と言うかそんなに決まりない。 理解できないこともある。 などの意見があった。				
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)	7	7	0	0
まだけがしてないから分からん。 まだそんなことはない。 などの意見があった。				
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)	4	4	6	0
トイレたまに汚いけどそれ以外は綺麗やと思う。 などの意見があった。				

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))	6	5	3	0
まだ起きていない。 廊下がうるさ過ぎる。5回くらい相談したけど変わってない。 などの意見があった。				
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ますか)	11	2	1	0
そもそも自分がどうしたいか決まってる。 といった意見があった。				
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ると思いますか(実際にしてくれてますか))	10	3	1	0
(一緒に考えてくれる)と思います。 などの意見があった。				
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)	5	7	2	0
内緒にしたいことがない。 そもそもそんな機会がまだない気がします。 などの意見があった。				
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)	8	5	1	0
分かりやすかった。 職員の間で食い違っている部分がある為。 などの意見があった。				
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(実際に聞いてくれますか))	10	3	1	0
話をしていない。 などの意見があった。				

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)	9	5	0	0
きっと(守られている)。 といった意見があった。				
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))	6	7	1	0
自分1人で抱え込むタイプだからどうも言えない。 といった意見があった。				
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ると思いますか(実際にしてくれていますか))	9	5	0	0
してくれている。 多分。 などの意見があった。				
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)	8	4	2	0
してくれてない人もいる。 そんな感じがする。 などの意見があった。				

Ⅰ. 組織マネジメント項目（カテゴリー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

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		
○×欄	標準項目	
○	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		
○×欄	標準項目	
○	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

○×欄	標準項目	
○	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

●基本方針及び具体的取組については年度の組織目標に掲げられている

・当保護所の基本方針が記された「基本運用方針」「生活のしおり」「一時保護所HANDBOOK」を各職員に配布するとともに、公務室にも常備し、職員がいつでも確認できるようにしている。
 ・毎年度、保護第一課として相談部門、同課が所管する各一時保護所の課題を踏まえて事業計画（組織目標）を策定している。当保護所で集約した意見は全体会の場で報告されており、それらの意見を踏まえ、基本方針、具体的取組を含めた事業計画が策定されている。年度当初の全体会の場で、組織目標等を職員に周知している。
 ・今年度の保護第一課の基本方針として、「児童の主訴や年齢、生活背景等、一人ひとりの状況に応じた援助を行い、安全・安心を実感できる生活を確保する」ことが掲げられてる。
 ・年度当初の合同児童福祉担当課長代理会の時に当保護所からの依頼事項を相談部門の児童福祉司に説明している。

●業務分担表に、管理職の下、保護担当課長代理が指導担当の総括を行うことが明記されている

・年度当初の児童相談センター全体会の場で、各係・各班の業務内容・役割分担等を確認するとともに当センターや一時保護所の組織目標等を職員に伝えている。
 ・毎日の引継ぎや毎月の会議の場を通じて、「東京都一時保護要領」に基づいた児童の安全・安心を図るための一時保護所の役割等を業務分担表に整理し、職員に伝えている。
 ・各職員が記す自己申告に基づいて年2回実施をしている個人面接の際に保護第一課長が各職員を直接指導しているほか、保護担当課長代理からも、班会議や引継ぎの場など折に触れ児童の安全・安心を図るための一時保護所の役割等を伝えている。毎日の引継ぎや記録から児童の動向を把握し、随時、必要なアドバイスを行っている。
 ・一時保護所の現場から上がってきたことは速やかに相談部門の児童福祉司に連絡し調整を行っている。

●職員から報連相を受けて、日々の児童の生活に係る業務の決定を行い、上位会議での重要な案件の意思決定についても職員に周知している

・日々の生活に関わる等の事項は、都度リーダー職員間で行う引継ぎ時間などを利用し協議・決定している。
 ・保護担当課長代理が不在時に緊急対応が必要な場合は、電話にて確認するように依頼している。
 ・年3回の保護第一課内の全体会、毎月のリーダー会については、議事録を作成し、参加できなかった職員も含め、いつでも閲覧できるようにファイルに綴じている。
 ・日々の引継ぎで重要な事項については、保護担当課長代理から当保護所内にて周知している。

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

●倫理綱領を執務室に掲示し、コンプライアンスに基づいた業務の実践ができるよう文書を常備し、チェックリスト等を用いて振り返りの機会を設けている

・一時保護に従事する者として、守るべき法・規範・倫理に基づいて作成された「一時保護所HANDBOOK」、「基本的運用方針」を勤務室内に常備し、職員がいつでも確認できるようにしている。また、公務員としての倫理綱領を執務室の壁に掲示し、いつでも職員の目に留まるようにしている。
 ・コンプライアンス研修、人権問題研修は悉皆研修として職員全員が定期的に受講し、最新の状況や課題に対する知見を深めている。
 ・当保護所として職場内ハラスメント自己チェックリストを定めており、年に一度、チェックリストによる行動や意識の振り返りの機会を設けている。

●外部評価の受入れや報告書の公表ならびに実習生、インターンの受入れ、関係機関との連絡会議などにより開かれた組織となるよう取り組んでいる

・平成28年度から外部評価を継続的に受審しており、評価結果を東京都ホームページに載せ一般向けに公表し、一時保護所運営の透明性の確保に努めている。
 ・子ども家庭支援センターや他児童相談所、警察等関係機関の職員の見学を随時受け入れ、一時保護所の機能や役割について説明を行っている。また、警視庁や家庭裁判所との連絡会議に課長、課長代理が出席し、連携を図っている。施設不調ケースに係る施設職員も交えた会議など、個々のケースの必要に応じて、情報交換の場に参加をしている。
 ・児童福祉司の実習生、東京都の試験に合格した職員を実習生として受け入れ、当保護所の実務を経験する機会を提供し、「生活のしおり」に基づいて説明を行っている。

●関係機関から会議や研修で得られた情報は所内にて周知している

・厚生労働省や全国児童相談所等の会議で得られた情報や行政資料は当保護所内で回覧をしたり、当保護所内の会議やリーダー会場で紹介するなどし、周知をしている。
 ・一時保護所の実情や福祉事業全体の動向を知るために、関連する研修会に参加するなどして、情報収集に取り組んでいる。
 ・ボランティアの本格的な受け入れに向けて窓口の設置やマニュアルの準備に取り組んでいる。元職員などのボランティアの受け入れを試行的に開始しており、今年度も当保護所として若干名のボランティアの受け入れを予定している。

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

●様々な方法で児童の意向を把握する仕組みを整備している

・児童から自由に意見を表明できる場として、毎週リクエスト会を開催し、余暇活動の充実や施設の使い方等児童から意見を挙げてもらい、児童からの意向を当保護所の運営に取り入れている。リクエスト会には職員も参加し、職員側から議題を提案することもある。

・第三者委員も毎月来所しており、児童にはリクエスト会にて第三者委員の来所日を周知し、必要に応じて面談の機会を設けている。第三者委員との面談においては当保護所の相談に限らず、家庭内の出来事や事情についての相談も可としている。

・意見箱を設置し、児童がいつでも意見表明ができる環境を整えている。また、入所児童に対しては職員1名が担当となり、児童の要望に応じて個別に話ができる時間を設けている。

●児童からの要望や意見、気持ちの表出には迅速に対応し、子どもアンケートの結果を毎月集計・分析のうえ、適切に対応している。

・児童の要望や意見、気持ちの表出があれば、即時に情報を相談部門の児童福祉司や児童心理司に情報提供ができるよう努め、面会の対応が遅れる場合には、児童に伝えてよい情報を聞き取り、保護担当課長代理が面接を行う事もある。毎週のリクエスト会で挙げた児童からの意見は翌週には児童に回答をしている。

・毎月の子どもアンケートや退所時アンケートを通して児童の要望や意見の把握に努めている。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については、毎月集計し、児童相談センターのリーダー会にて検討している。アンケート結果から、食事に対する要望の献立への反映や、希望するマンガやCD等の購入など、児童からのリクエストに可能な範囲で対応している。

●各種会議や研修を通じて事業環境に関する情報を収集する一方、継続的に研修に参加する体制の構築が課題となっている

・厚生労働省や全国児童相談所長会の会議での情報や、行政資料などで得られた情報は、必要に応じて回覧をしたり、当保護所内の会議やリーダー会の場で周知している。

・一時保護所の実情や福祉事業全体の動向を知るために、関連する研修会に参加するなどして、情報収集に取り組んでいる。昨年度は東京都の海外派遣研修に当保護所から職員を派遣し、研修終了後は資料、報告書を職員間で共有した。

・職員の社会福祉行政への視野を広げていくために各種研修に積極的に参加していくことが必要であり、そのために職員を増員配置し、研修参加ができる体制の整備が必要であると認識されている。

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

サブカテゴリー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

カテゴリー4の講評

●支援改善項目を中・長期的な方向性と位置づけ、当保護所の職員会議で集約した意見を保護第一課の全体会に報告、組織目標(事業計画)に反映し計画的な業務実施につなげている

・東京都児童相談所一時保護所全体で取り組んできた「支援改善検討会」及び「支援向上委員会」の活動は完了したが、引き続き、支援向上に向けた方向性としての支援改善項目を中・長期的な目標・計画として位置づけ、取り組んでいる。
 ・支援向上の方向性を踏まえて、毎年度、保護第一課の事業計画(組織目標)を策定している。前年度末3月の全体会で達成度を振り返り、次年度の課題を明確にした上で計画につなげている。当保護所の職員会議で集約した意見は保護第一課の全体会に報告、組織目標に反映されている。当該年度の4月の全体会で、管理・監督職から組織目標を職員に説明している。
 ・組織目標に基づき、当保護所の各係の年間計画を作成し、計画的な業務実施に努めている。
 ・年度当初に年間行事計画作成と各行事の担当職員配置を行い、担当者がスケジュールに沿って話し合いながら実施に向けて取り組んでいる。子どもアンケートの結果や児童の感想などを計画に反映するよう努めている。

●業務分担や各職種の具体的な取組を決め、職員間で周知、他保護所の事例や取組を活かしながらより良い支援実践に計画的に取り組んでいる

・着実な計画の実施に向けて、年度当初に組織目標に基づいて各種業務分担や各職種の具体的な取組を決めている。当保護所の職員会議にて上記の具体的な取組や分担を職員に周知し、推進を確認、実施につなげている。
 ・より良い児童支援に取り組むため、東京都直営の一時保護所合同で「事例検討発表会」を年度末に実施している。他の保護所で行っている先進的な取組や、困難事例への対応方法などを共有し、相互の学びと支援実践の向上に努めている。今年度、当保護所からは、福祉職と一時保護所心理職が協力して、困難事例への対応について発表を予定している。このほか、他保護所との交換研修や国立武蔵野学院研修など一時保護所の業務にかかる研修に積極的に参加し、より良い支援実践に有効な情報や事例の収集に取り組んでいる。
 ・計画推進の進捗状況は、毎月の当保護所の職員会議の中で確認しながら適切な進捗を得られるよう努めている。

●防災訓練は様々な場面想定で訓練することで、避難誘導・経路の検討や課題の把握につなげ、対応力を更に高めていきたいと考えている

・毎月の防災避難訓練、総合防災訓練に参加し、各部門や消防署等との連携について確認している。避難訓練は、いろいろな場面・状況を想定した訓練を実施しながら、それぞれの場面においてどのような避難誘導が良いか検討を重ねていく必要があると考えている。また、どの職員が対応しても同様の対応ができるよう、避難経路上の危険箇所や防災倉庫の状況など、より具体的な課題を把握し、対応策を検討し、職員間で共有していくことで、職員の対応力を更に高めていきたいと考えている。
 ・ヒヤリハットや事故報告は、毎月の事故防止検討委員会で共有し、予防策を検討している。
 ・感染症発生時は、発生の経過を振り返り次回対策に活かしている。新型コロナウイルス感染症発生時の対応マニュアルを作成し、職員に周知、手洗いや消毒など日常的な対応についても看護職から周知するなどして予防の徹底に努めている。

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に取り組んでいる(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

●人員の配置に関する状況と要望を伝え、児童の安心安全確保や丁寧な個別対応の実践、また、夜間体制の充実のため必要な人材構成になるよう取り組んでいる

・当保護所に必要な人材構成になるよう、実態を所長会や保護担当課長代理会など機会を捉え伝えている。児童の安心安全の確保や必要な個別対応を可能にするため、また、夜間体制の充実を図るため、人員要求をしている。心理ケア業務については、一時保護所心理職のスーパーバイザーとして、また、児童のニーズに即応できる体制を整備するために心理指導担当課長代理の配置が必要と考えている。
 ・職員の能力向上に対する希望は、東京都の自己申告制度により年2回管理職が個別面接を行い把握、研修の受講につながるよう支援している。
 ・特に、新入職員についてはチューターを配置し、チューターが中心となって当該新入職員の育成計画を作成、OJTを行いながら育成に取り組んでいる。

●研修機会はあるが、参加が容易でないこともあり、保護所内で学びの機会を持てるよう工夫している

・東京都で、一時保護所職員研修計画を策定し、経験年数や職種、職層ごとに必要な知識や支援技術を向上できるように研修を実施している。当保護所からも新入職員については研修を受講できている。また、コンプライアンスなどに関する悉皆研修は、年間に複数回研修機会が設けられており、その年度の対象の職員は参加できている。一方、それ以外の研修は受講できる人数の制約があり、応募しても受講できないこともあり、また、職員体制の厳しさもあり、受講できない場合も少なくない状況である。
 ・研修に参加した職員は報告書を提出し、管理・監督職が成果を確認するとともに、当保護所の職員会議等の場で他の職員への共有を図っている。
 ・外部研修への参加は容易でない状況があるが、保護所内で学ぶ機会を設けている。児童相談センター治療指導課の医師が来所し、困難事例への対応など医療コンサルティングを実施している。現場において直接指導を受けられることから、大変有効と考えている。
 ・OJTやスーパーバイズの機会を有効活用し、特に若手の職員の能力向上を図っていく必要性を認識している。

●職員の気づきを支援改善に活かすよう、職員間の情報共有を徹底した上で対応につなげている

・職員の気づきや考えを支援や業務の改善に活かすよう、会議で検討、対応につなげている。職員間での情報共有の徹底に取り組み、児童の個別の状況以外の情報は、毎日、朝、夕と保護担当課長代理が「連絡事項」にまとめ、引継ぎ時に共有している。重要なことは繰り返し伝えることで、情報共有漏れを防ぐべく努めている。
 ・東京都全体の実施とは別に、当保護所独自で、守るべき規範や倫理、人権擁護などコンプライアンス関係のチェックリストを今年度1回実施している。年度末にも再度実施を予定しており、定期的に振り返りと意識醸成の機会を持てるように取り組んでいる。
 ・退所した児童が退所先で頑張っている様子などについても情報を収集し、職員に伝えており、職員の大きな励み、意欲向上につながっている。

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

●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

・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や保護係共有フォルダを活用し、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。

●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

・個人情報保護法に則り、児童の個人情報保護に努めている。「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、開示請求は東京都で対応している。
 ・東京都全体で個人情報保護の意識の徹底を図っており、全体会議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（カテゴリー 6－1～3、6－5～6）

サブカテゴリー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、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
サブカテゴリー1の講評		
●児童相談所の相談部門や関係機関に対して、一時保護所の先進的なモデルとしての考えや姿勢を伝えている ・「児童の人権を守る」「児童の最善の利益を考える」「児童福祉の理念と児童育成の責任の原理を大切にすること」という一時保護所の理念を掲げている。 ・一時保護所のモデルとなる役割について、児童の行動や考え方の矯正ではなく児童の特性や退所後の生活に必要な支援を児童と考えることと捉え、一時保護所の業務を具体的に取り組んでいる。 ・これまでの一時保護所の考え方と異なるモデルとして役割を果たそうとする当保護所の取組について、児童相談所の相談部門や関係機関に会議、連絡などを通じて伝えている。 ・開設後数年のため、当保護所の基本理念が十分に各児童相談所に伝えきれていないと認識されている。		
●児童に一時保護所の説明をし、児童福祉司に希望する情報を提供している ・各児童相談所に、「一時保護所運営の手引き」という理念や方針、取組などをまとめた冊子を配布して児童福祉司が閲覧できるようにしている。児童相談所の児童福祉司は、入所児童の検討に「一時保護所運営の手引き」を活用している。 ・「生活のしおり」という当保護所が入所児童用に作成した30ページの冊子を各児童相談所に提供し、担当する児童福祉司が入所児童に一時保護所について説明する時の資料としている。		

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

●丁寧なインテークを実施し、児童が一時保護所で安心した生活を始められるようにしている

・入所時のインテーク面接は、保護の目的を児童と共に共有する時間だと考え、「生活のしおり」を用いて、児童が当保護所で生活をしていけるように丁寧に説明している。穏やかな面接を実施するため、職員から自己紹介をして会話のきっかけを作って児童の気持ちを和らげるような関わりを心掛けている。

・インテーク面接では、保護担当課長代理、福祉職、看護職が対応し、担当の児童福祉司に同席を依頼している。児童、保護所職員、担当の児童福祉司の三者で支援の目的、方針を共有して合意し、入所する児童を中心としたチームを作ることができるようにしている。入所時に、保護所の職員、担当の児童福祉司が児童と一緒に保護の理由を確認し、児童が保護所で前向きに生活できるようにしている。

・保護所では「一時保護連絡票」を用いて、児童の情報を把握している。「一時保護連絡票」に記載された情報の詳細を知りたい場合は、保護担当課長代理から担当の児童相談所に電話連絡・担当児福司の面会時の聞き取りなどで確認している。

・一時保護所の役割は児童の行動や考えの矯正ではなく、退所後の自立に向けて努力できるように児童が自身の課題や強みを明確化して支援することだとインテーク面接で伝えている。

・インテーク面接で児童に、「あなたのことを教えてほシート」という入所経緯の理解や同意を児童が表明できる独自の書式を児童に渡し、一週間を目途に児童自身が作成している。シートでは、入所前の生活状態、自己理解や他者との関わり、退所後の希望や将来に向けた思いを児童自身の言葉で表明できることで、保護所での生活の主体が児童自身にあることが感じられるようにしている。

●一時保護所の生活で児童が安全と安心を感じられるようにしている

・入所時に児童が感じるストレスと不安に対して、安心して当保護所の生活ができるように丁寧に支援している。インテーク面接後に始まる保護所での生活では、他の児童との関わりが自然にできるように見守っている。

・インテーク面接での説明で使用する独自の「生活のしおり」(合計30ページ)には、保護期間中の生活の流れ、支援の姿勢と目的などについて、当保護所で生活する児童用に分かりやすく記載している。しおりを通じて、一時保護の目的が退所後の自立に向けて児童自身が必要な準備をすることであり、一時保護所の役割は児童を支援することだと伝えている。それぞれの居室にしおりを配置し、入所後もいつでも児童が確認できるようにしている。

・入所して1週間後に実施している「1週間インタビュー」では、児童に入所後の生活に関する意見・要望・感想などを聞いている。3週間後にも面接を実施し、児童の生活への定着や心身の変化を把握して児童の安心と安全、将来に向けた生活の支援に活用している。

・携帯電話等の通信機器について制限があるため、今後、使用方法を検討していくことが期待される。

●入所から退所まで、児童の特性や必要な支援について検討をしている

・定期的に支援方針を確認する検討会を開催して主訴を踏まえた行動分析をしている。「基礎情報」として、児童の生活習慣や学習の取組、対人関係などの状況についてまとめている。

・児童自身の感じる課題とその対応で明確化された児童の強み、課題の背景となるトラウマや知的・発達・愛着などの障害、入所の長期化について検討し、支援方針と支援について「ワークシート(つなぐシート)」に随時まとめている。必要に応じて、担当の児童福祉司に児童の様子を話し、児童相談所を通じて保護者に伝えている。

・一日の流れの中で、年齢相応の生活習慣が身に付くような生活、未治療である場合も含めた入所前の疾病等の治療の継続、進学を含めて退所時に児童が困らないような学習の支援、成長に合わせて適切な食事の提供等をし、「保護日誌」「ワークシート」に記録している。

・退所において、児童に不安や複雑な感情があることを当保護所では認識している。児童が新しい生活に安心して移行するために、それぞれの児童が持つ特性と状況への対応を考えている。

・退所する児童の特性や状況に対して新しい生活環境で必要と考えられる支援、保護所での生活の様子について「ワークシート(つなぐシート)」「児童票」にまとめ、担当の児童相談所、児童福祉司と情報共有している。退所後に児童が生活する施設などに対しても、必要に応じて「ワークシート(つなぐシート)」を提供し、意義深い取組だと施設から直接伝えられている。

・保護所に入所中の児童の学習内容等について、学習担当がまとめた「学習の記録」「児童票」を児童福祉司に提供している。

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・しぐみを定めたうえで、必要に応じて見直している

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ぐみがある
○	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

サブカテゴリー 3 の講評

●児童と共にニーズや課題を明確化するために、児童が主体となってアセスメントを実施する仕組みがある

- ・インテーク面接では、児童の意向を詳しく丁寧に聞き取れるように、「あなたのことを教えてほしいシート」という児童自身でアセスメントができるシートを使用している。シートは行動観察、アセスメントで重視されている。
- ・「センター一時保護所援助方針」に基づいて入所してから約1週間で支援方針を決定している。約3週間後の観察会議で児童の行動観察結果をまとめている。観察会議では、把握した児童の意見も尊重して支援方針を作成している。
- ・入所後1週間と3週間に児童に面接している。面接では自記式の書式を使用し、児童の心情、生活を確認している。面接で児童の声をくみ上げ、職員にフィードバックをしている。保護が長期化する場合は随時、見直している。
- ・入所後1週間を目途に児童が作成する「あなたのことを教えてほしいシート」は、児童自身が入所までを振り返って、自分の苦手や将来への思いを整理できる機会になっている。児童がシートに記入した内容を踏まえて観察会議に先立って実施される個別面接で、児童と一緒にニーズや課題を明確化している。
- ・支援方針は、主訴を踏まえて1回目の観察会議で決定している。観察会議では、把握した児童の意見も尊重して作成している。

●インテークの時から退所後の生活や自立を考えた個別支援を計画的にできる仕組みがある

- ・児童の行動観察を見据えたインテーク面接が重要だと考えている。行動観察も含めて保護期間中の支援は、児童を管理して外面的な生活の修正でなく、退所後に児童と共に自立できるように必要な取組を考えている。
- ・入所して1週間後を目途に実施する観察会議では、児童と共に課題、背景、強み、成功体験を確認して支援方針を明確化している。「ワークシート(ステップ1)」という名称の個別支援計画にまとめて行動観察の根拠にしている。
- ・入所して3週間後を目途に実施する観察会議では「ワークシート(ステップ1)」を作成した後に変化した状況を見ながら新しい支援方針を明確化している。新しい状況、支援計画の内容は「ワークシート(ステップ2)」にまとめている。3週間より後も保護期間、必要性に応じて同様の過程を繰り返している。
- ・インテーク面接で、児童に対して状況や発達に応じた言葉遣いで保護所で生活する目的を確認している。インテーク面接以外でも保護所で生活する目的について児童に同意を得るような分かりやすい説明に努めている。

●全ての職員が児童一人ひとりの状況、変化を共有できる仕組みを構築している

- ・「保護日誌」には、保護所全体の動きや児童の状況が毎日集約されている。児童の在籍情報、保護所全体の予定、実施された支援について日誌に記録されている。児童の活動、生活の状況も職員のシフトごとに記録している。児童全体の状況、個々人の様子について日勤職員が午前・昼食・午後、夜勤職員が夕食・夕食後・就寝・深夜・起床・朝食の時間帯ごとに記録している。毎日職員間の引継ぎや保護日誌等によって職員間で情報共有している。
- ・「行動観察経過記録」には児童一人ひとりの行動観察が毎日記録されている。児童の行動観察を客観的、的確にするために「ワークシート」を使用している。「ワークシート」という名称の個別支援計画は、記録する職員が異なっても同じ支援方針で毎日記録できるように工夫されている。
- ・いずれの記録も誰が読んでも該当の場面、状況がイメージできるように具体的に記載している。職員は出勤時や必要に応じて記録を確認して職員間の会議やミーティングで共有している。
- ・行動観察の経過や方針をまとめた「ワークシート」に基づいて児童に生活の支援をして支援の内容は「保護日誌」や「行動観察経過記録」に記録している。また、「一時保護児童入所時の記録」「健康質問票」「所持物保管票」「保護日誌」「行動観察経過記録」などの様式を使用して記録して最終的に児童票に記載している。

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

●支援方針に基づいて児童が安心して生活ができるように支援している

・一時保護所の支援方針は、児童の考えと行動の修正ではなく、児童自身が課題、強みを明確にして退所後の自立した生活ができるように支援している。インテーク面接で、児童と入所に至る経緯や目的を共有して児童の意向も把握しながら支援方針を検討している。

・「生活のしおり」を各居室に設置し、児童を中心に生活、将来に向けての支援がされることを説明している。児童と共に作成した支援方針で把握できた児童の課題と強み、退所へ向けた支援と目的について毎日の生活で意識できるようにしている。

・全ての職員は、児童の様々な思いや困りごとについて児童の側から考える姿勢を示すなど、児童が安心できる関係の構築に取り組んでいる。職員との関係性によって児童が安心して毎日生活できるように、児童の安心できる存在に職員がなるように心掛けている。

・「ワークシート」を使用して各児童の目標を常に確認し、全ての職員が同じ方向性で役割分担をしながら支援している。当保護所では児童一人ひとりの個性や特性に応じた個別支援を中心にしている。

●児童を尊厳のある一人の人間と考えて個別支援をしている

・児童は尊厳のある一人の人間であり、生活・生き方は児童自身が作ると認識している。保護期間中に児童の考え、価値観を否定せず、児童が自身に合った生活や生き方を見つけられるように支援している。

・児童は、入所した意味を捉え直し、生活を自身で決定している。児童がその日の予定と状況に応じ、起床・就寝、食事・入浴のタイミングを自身で管理できるように柔軟に対応できる体制にしている。

・高校生に、在籍する学校への通学、専門学校や大学などへの進学について可能な限り支援している。

・児童ごとに担当職員を決めているが、記録の管理が主である。全ての職員が全ての児童の支援方針を理解して担当職員を中心に役割を分担し、児童との関係性を考慮しながらチームとして支援している。

・保護担当課長代理が中心となって、児童の気持ちや要望、学校の宿題や課題、健康状態の変化などの情報を随時、担当の児童福祉司に連絡・報告して支援し、「面接・面会票」に記録している。児童の要望や意見、気持ちの表出があれば、即時に情報を担当の児童福祉司や児童心理司に情報提供ができるよう努め、面会の対応が遅れる場合には、児童に伝えてよい情報を聞き取り、保護担当課長代理が面接することもある。

・当保護所では発達障害などの診断がある児童の入所比率が高く、個別支援の時間が多く必要だと考えられている。支援の時間を確保するのに必要な職員数が足りていないと認識されているので今後、職員の増員や工夫をされることが期待される。

●児童と共有して入所時から退所に向けた取組をしている

・一時保護所からの退所では、入所と同じく児童に新たな不安が生じることだと認識している。児童の担当者を中心に必要に応じて個別に児童と話し合う場を設けている。施設入所に不安がある場合は、施設経験のある職員が児童にイメージがつかめるように話をしている。児童が退所に際して生じる不安を少しでも解消できるように、家庭や施設など退所後に生活する場と調整する担当の児童福祉司と連携して支援している。

・生活、人間関係で生じた不安や葛藤を一人で抱え込まないように、日常的に個別面談やリクエスト会の中で意見表明する機会を提供して説明している。退所後の生活や人間関係で不安や葛藤が生じた場合に一人で抱え込まずに安心できる存在に相談する機会につながることを望んでいる。

・退所する児童の生活、自立の課題、児童の強み、一時保護所で把握された退所後の生活や環境への児童の思い、リービングケアの状況、当保護所から新しい受入れ先に伝えたい児童との関わり方などを「ワークシート(つなぐシート)」にまとめ、担当の児童福祉司に引き継ぐ取組をしている。必要に応じ、退所後に児童が生活する家庭や施設などにも提供している。

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

●児童の立場から見たアセスメント情報について家族との関係を考えられるように相談部門に提供している

・児童に了承を得て毎日の生活の中で把握した家族に対する思いや不安を相談部門に適宜伝えている。相談部門に伝える時は、保護所職員の言葉でなく、なるべく児童自身の表現を使用して補足している。児童に自身の気持ちを見える形にするように手紙やノート、意見箱意見用紙の活用を積極的に薦めている。

・保護期間中に家族との交流が難しい児童の思いや不安を伝えられるように工夫している。家族に向けた手紙やノートなどを通して、自身の思いや不安を目に見える形にすることを薦めている。家族や周囲に自身の言葉で思いや不安を伝えるだけでなく、自身の気持ちや家族との関係性を見直して整理することにも役立つと認識している。児童が児童福祉司に伝達を希望したことは最短の方法で担当児童福祉司に伝わるよう工夫している。児童相談所との連絡手段が限られ、児童の期待する時間軸でケースワークが進まない事が多くある。特に長期間の保護がされている児童は、モチベーションの低下が顕著になるので個別的な特別対応の検討が必要な状況がある。

・入所後に当保護所が行動観察した内容や退所後の生活において必要と思われる支援の視点、関わり方をまとめた「ワークシート(つなぐシート)」を担当児童福祉司に引き継いでいる。退所後に児童と生活する家族にも必要に応じて内容を伝えている。

・担当の児童福祉司との面接や家族と交流する機会を得た児童が帰所後に自身の心情を整理できるように個別支援している。児童の状態が正確に伝わって観察の過程や見立てを細かに伝えられるように毎日の記録を共有ファイルで管理していつでも確認できるようにしている。

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を防ぐよう援助している
○	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

●自分を守り他の児童も守る為に情報開示や過干渉をしないことを約束事として説明している

- ・入所時に生活のしおりで集団生活での約束事について話し、自分自身を守り、他の児童も守る為に、個人情報の開示はしない、他児童への過干渉もしないことを説明している。児童が分かるように理由を説明し、納得できるようにしている。
- ・児童は全員が個室を持ち、勉強の時間や余暇時間を自室で過ごすことができている。
- ・広いスペースのリビングルームは、食事や学習、レクリエーションをする共有スペースで、児童が集団で活動する場になっている。共有スペースには職員が必ず一緒にいて、児童間でいじめや暴力などのトラブルがおこらないよう言動等に注意を払いながら見守っている。

●個別対応に重点をおいて支援し、児童の特性や成育の背景に配慮した個別指導を実践している

- ・当保護所では集団活動より個別対応に重点をおいて支援している。集団で行う活動としては、食事と所外活動、避難訓練等であり、生活では個別指導を主にしている。
- ・完全個室化と各部屋にテレビ、ヘッドホンの設置を基本とし、自室で勉強することや余暇時間を自由に過ごすことを可能としている。児童が自分自身で考えて主体的な生活ができるよう職員は適宜助言等をしながら支援している。
- ・中、高校生という発達段階の男児の特性及び、それぞれ異なる成育環境の背景を持った集団であることを鑑み、個別対応の必要性が重要と考えて実践している。

●職員は児童が情緒不安定や不穏になりうる状況を予測し、声かけや面談で話を聞き寄り添うようにしている

- ・生活の中で起こりうる児童の問題行動や情緒の不安定化への対応は、その都度詳細に記録に残し、どのような状況下でどの程度か、どう対処したか等経過と結果を職員間で共有できるようにしている。
- ・児童相談所や担当児童福祉司との面会後は、今後のことや状況の変化等の話などで心理的負担を負っている場合があり、当保護所の一時保護所心理職が声をかけ、面談に誘って話を聞くようにしている。情緒不安定を起因とする暴力行為や自傷などを未然に防ぐために気を配り支援するようにしている。
- ・また、突発的な暴力行為の発生では、目撃した他の児童が虐待経験のフラッシュバックを起こすこともあるため、他の児童への心理的ケアを慎重に行っている。

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

●将来の自立に向けて基本的な生活習慣が身につけられるよう児童の状況に応じた支援をしている

・入所後1週間後に行われる面接で、児童の状況についてのチェックシートを活用して基本的な生活習慣や生活スキルを把握して支援を行っている。
 ・食事ではご飯の独特な食べ方など成育環境から来る経験不足も見られるため、一般的な食べ方を指導することもある。偏食や食事時の姿勢、言葉遣いについても、児童が将来社会で困らないように助言・指導している。
 ・衣服は個人で持ち込む場合と支給される場合があるが、季節や気温に合った服装をすることの助言をしている。個室の掃除は各自が行い、難しい場合は必要に応じて職員が一緒に行い、一人で行えることを目標に支援している。

●「リクエスト会」(子ども会議)でのやりとりを通してコミュニケーション力の向上を図り、行事等で協調性や達成感を得られるようにしている

・児童が主体的に関わる「リクエスト会」を毎週土曜日の朝9時より行っている。生活場面等についての意見や行事の希望などについてが議題となるが、児童同士で考えあい、秩序を守った発言をし、他児の意見を冷静に聞く場となり、コミュニケーション力の向上を図れる機会となっている。児童とその日に勤務している職員の全員参加で開催している。司会とホワイトボードに板書する書記を職員が担当が、児童の一人も書記としてノートに記録する係をしている。
 ・年間行事計画が作成され所外活動やスポーツ大会、ハロウィンなど季節行事で児童が準備等に関わり、児童同士で協力しあって成し遂げる体験ができるようにしている。協調性を養い、達成感も味わえるよう職員は目標を持って企画している。

●社会で自立するために必要な金銭感覚を身につけるために買い物体験をし、お金の怖さを含めた知識を得るための学習会を持っている

・自立に向けて必要となる金銭感覚を養うために、日ごろから機会を作って買い物体験を実施している。一定の金額のおやつ代を渡してコンビニエンスストアで自分で買う体験や、誕生日の外食で上限金額を設定してメニューを選ぶ体験ができるようにしている。
 ・今年度は経産省の外郭機関の方が来所しお金について学ぶ講座があり、90分2日間資料を配付しての学習会を持った。児童が社会に出て体験するかもしれない投資、ニーサなど財テクの話や、お金にまつわる危険な闇バイトなど、お金の怖さも学び慎重な行動を喚起する機会となっている。
 ・児童の退所後の生活は様々であるが、個別の必要性に応じて情報提供し、見通しを持って生活ができるよう支援している。

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、児童と一緒にしている
○	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

●居室は完全個室化され一定のルールの基で児童が自由に考え自分らしく生活することを可能にしている

・完全個室化であり、希望する児童は学習や自由時間を個室で過ごすことができ、自分が考える自分らしい生活ができている。
 ・居室には全部屋にベッド、学習机、椅子、エアコン、テレビ、ヘッドホン、ヨガマットが設置され、自由に快適に生活できるようしている。
 ・食事や学習の時間、子ども会議、フリータイム、レクリエーション活動等は共有スペースで行い、児童間で決めているルールに基づいてマナーを守り、譲り合いを基本とした生活がおくれるよう職員は見守っている。

●一時保護所での生活が快適になるよう児童同士で問題を話し合い新しいルールを作って実行している

・日常の過ごし方は「生活の流れ」として、ある程度の枠組みを持ちつつ児童が主体的に考え、自由に決めて生活をしている。
 ・入浴の順番については児童間で話し合っルールを決めて実施し、現在は毎日自分の都合に合わせて、予約表の1時間ごとの枠にマグネットのネームプレートを貼ることとしている。朝食前の枠も用意されている。入浴中に脱衣室に設置されている洗濯機も自由に使用でき、必要に応じて洗濯をしている。
 ・4カ所あるトイレについては、トイレの汚れが激しいことがあった時に児童間で話し合い、4部屋ごとで一つのトイレを決めて使用することにし、各自が清潔性を意識し責任を持って使用することにつながっている。

●児童の自主性を持った主体的な活動を尊重し、リクエスト会での話し合いを重視している

・毎週開催するリクエスト会では、児童と職員が課題となっている生活のルールについて検討し、児童が納得するより良い方法が決められている。リクエスト会へは意見書として投書ができ、職員の意見や提案も検討している。
 ・リクエスト会では、児童が希望する漫画本やポッチャの道具の購入についても議題とし、話し合いの結果は職員が持ち帰って検討し、その後児童に回答している。
 ・当保護所では、児童の主体性を尊重し、意見や希望、要望に耳を傾け、保護所での生活が快適になるよう可能な限り希望に沿えるように努めている。一方で、児童の集団は変化していくため、その時の構成集団での話し合いでルールが変わることが想定され、柔軟に見直すこととしている。

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

●児童の食事の嗜好や食べたいメニューをアンケートで把握し、季節献立や選択食等で食への関心を高める工夫をしている

- ・食事の献立は栄養士により作成されている。栄養士は検食簿に記録されたメニューや味付けの感想、児童の喫食状況を確認し、給食業務連絡会で職員と検討して献立に反映させるなど改善に努めている。
- ・当保護所では、なるべくバランス良く食べるよう声かけをしているが、完食指導は行っていない。小食や食事時間がかかる児童や好き嫌いのある児童の特性を受容し、食事が苦痛になることは避け、楽しく食事ができることを目指している。
- ・児童の希望は「子どもアンケート」の実施で把握し、食べたいメニューを献立表に盛り込んでいる。
- ・毎月の献立表に季節ごとの食材の話題を取り上げたコラムを掲載し、児童が食への興味と関心を高められるようにしている。
- ・季節メニューも用意し季節を意識できるようにしている。また、例えば味噌カツまたはカツ丼を選べる選択食の日も設けている。児童が楽しみにできる食事の提供に努めている。

●食物アレルギーの有無の確認を怠らず、調理との連携を厳重に行い事故防止に努めている

- ・食物アレルギーの事故が発生しないようアレルギーを持っている児童への対応手順は厳重に決められている。
- ・アレルギーの有無は入所時の面談で看護職とともに確認し、食材、症状等について聞き取り記録をしている。
- ・調理を委託している業者にアレルギーについて情報提供し、配膳時にアレルギー食の専用トレーに名札をつけて配達し、職員が名札を確認して児童に提供している。毎日食事の必要数を記入して提出する食事箋に、アレルギー食についても記入し、注意を怠らないようにしている。

●食事の時間は自分らしく過ごし、リラックスして楽しい時間になるよう配慮している

- ・食事の席は自由で、仲の良い児童同士で楽しく話しながら食べる児童や、他児から離れてマイペースで食べる児童もいる。職員は児童が自分らしくリラックスして過ごせるよう見守っている。
- ・食事時間は朝は8時まで、夕は7時までに食べるように決められているが、朝ご飯を食べる習慣がない児童や、学校等の都合で遅れる場合もあり、児童ごとに臨機応変な対応を行っている。
- ・食べ盛りの男子中高生であることから、配膳されるご飯だけでは足りないこともあるため、保護所の炊飯器でご飯を追加で炊いて提供している。ごま塩なども用意し児童が満足できるように配慮している。

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

●入所時の健康状態の確認と毎朝の検温、毎月の体重測定で児童の健康管理を行っている

- ・入所時のインテーク面接に看護職が同席し、児童の持病や服薬状況、食物アレルギーについて聞き取り所定の用紙に記録し把握している。
- ・入所後、医師による健康診断を行い通院の必要性の有無を確認している。歯科検診の結果、虫歯等の治療で通院が必要な場合は看護職が同行している。児童のかかりつけ医がある場合は担当児童福祉司に伝え、対応を依頼している。
- ・検温は毎朝児童が各自で行い、看護職が検温チェックシートに記入している。起きない児童には看護職が部屋に入り検温し、健康状態の確認を行っている。
- ・体重測定は毎月1回行い、増減が激しい場合は担当職員と情報共有している。

●服薬管理は看護職が配薬し、与薬は職員がチェック表を確認しながら誤薬のないように注意して行っている

- ・服薬管理は看護職を中心に行っている。看護職が1日ごとに朝、昼、夜の薬を名前の書かれたパックに配薬している。朝と夜は看護職不在のため、児童への与薬は職員が行い、与薬チェック表を確認しながら与薬し、飲んだことを目視し空袋を表に貼っている。看護職は空袋を確認しサインをし、誤薬がないよう注意している。
- ・ヒヤリハット報告書には誤薬があった場合は必ず記載し、状況、原因、改善策について検証し、誤薬事故を防ぐ努力をしている。
- ・児童の体調変化により医療機関を受診の場合は、看護職または職員が近隣のクリニックに同行している。
- ・重篤な状態等の緊急時対応はマニュアルが準備され、PC内の保健フォルダー、及び紙ベースでもファイリングしており、すぐに確認ができるようにしている。

●生活の中で衛生的に過ごせるよう機会あるごとに手洗いなどの声かけを行い、健康維持のためのアドバイスも行っている

- ・感染症予防や衛生的な生活のために、外から帰ったら手洗い・うがい、トイレ使用時は必ず手洗いをするなど、その都度職員が声かけをして注意を促している。
- ・成育環境の影響で入浴マナーを体得していない児童では、男性職員が銭湯に同行し、身体の洗い方などを実践指導する場合もあり、個別の状況に応じて保健・衛生について学べるように工夫して支援している。
- ・看護職は勤務時間内で児童の様子を観察し、健康状態について気軽に話せる雰囲気を作り、アドバイスをしている。
- ・思春期の児童に向けて、薬物や性についての知識を学べる機会は作っていないが、今後他の一時保護所の取組について情報収集し、実施に向けて学んでいきたいと考えている。

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

●児童の持つ不安や悩みなどを話せる雰囲気作りの工夫や、毎日の日記の読み取りで児童の気持を把握している

・一時保護所では、インテーク時、入所1週間後、3週間後の面談が決められ児童の気持や情緒の変化などを把握をしているが、定期面談以外でも日常の様子を観察しながら必要な場合は話を聞くための面談を適宜行っている。
 ・言葉や態度、表情からは掴みきれない児童の気持を知るために、一時保護所では児童が毎日日記を書くことになっている。担当職員2名が児童の書いた日記を読み、必ずそれぞれコメントを添えている。職員は書かれた内容を受容し、共感や応援、賞賛、ねぎらいの言葉で返信している。児童の日記から読み取れる心理状態や考えていることを把握し、必要に応じて担当の児童福祉司、児童心理司と共有し支援に活かしている。

●一時保護所心理職は専門職の立場から児童の特性や情動の変化に日常的に目を配っている

・当保護所には非常勤の一時保護所心理職2名が所属し、毎日1名が勤務している。日常の生活の場に入り、児童との遊びや対話を通して専門職の立場から児童の特性や情動の変化に目を配っている。児童のイライラしている状況や暴言、暴力などの場面にすぐに反応でき、児童の心理的ケアを行っている。
 ・一時保護所心理職の判断や職員の要望に基づいて、一時保護所心理職は気になる児童に声をかけ、一対一で公園へ誘い、散歩やボール遊びなどで気持をほぐしてから、面談室で話を聞く流れを作っている。児童の状況に寄り添い、不安や抱える悩みなどについて傾聴している。
 ・一方で、一時保護所心理職は非常勤のため交替で1人勤務となることから、当保護所としては効率的な活動が難しいと感じている。一時保護所心理職が安心して勤務できるよう常勤の心理指導担当課長代理の配置が期待される。

●思春期児童の情動を理解し、発散ができる部屋を用意して精神面でのケアの取組をしている

・当保護所では、思春期男子の不安定で揺れが大きい心理状態に対処するために、思い切り発散ができる環境を整えた部屋を用意している。クッション性の高いシートで覆った壁を、叩く、蹴る、新聞紙や段ボール箱を破る、壊すなどで情動の発散ができるようにしている。この部屋は必要性や状況に応じて利用され、安全を確保するために職員は付き添っている。
 ・また、近年は環境に配慮が必要な児童の入所が多くなっている。当保護所の特徴とする、完全個室、個室での活動が可能というところから、独りで過ごすことができる、刺激の少ない生活ができる、等から環境に配慮が必要な児童の特性に対応できるためと考えられる。
 ・どのような児童に対しても性格や特性を理解して対応し、児童の精神的な安定を図る取組として評価される。

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

●学習習慣と学力の維持をするために平日に学習の時間を設定し、学力に合わせた学習の支援を行っている

・学齢期の児童の学習習慣と学力の維持のために、月曜日から金曜日まで学習の時間を設定している。
 ・入所時に学習進度調査を実施し、児童の基礎学力を把握し、学力に応じたプリント教材や、各自の学籍の教科書を使って自習をしている。
 ・学習指導職員が児童の学習の援助をしているが、今年度は5月から11月が不在となり、民間の学習指導機関に講師派遣を依頼し午前中の学習時間に指導をお願いしている。児童は分からないことがあったら教えてもらうなどしている。
 ・講師は児童の特性を十分理解し、児童が学習に向かえるよう個別対応で工夫して接している。学習指導機関の講師派遣は今後も継続する予定でいる。
 ・学習の遅れや勉強が苦手な児童が多いため、まず学習の時間に学習をする共有フロアにすることを大切にして支援している。

●児童の希望や適性、得手不得手に配慮して、学習の時間がその子なりに充実するように支援している

・学習の時間は希望に応じて自室で行うことも可能としている。ドアを少し開けて部屋の様子が分かるようにすることがルールとなっている。
 ・受験を控えている児童には外部委託の家庭教師による個別指導を依頼し、学習時間外に補習の時間を設けるなどしている。
 ・将来に向けて資格取得に興味のある児童には、資格試験の勉強教材を用意し学習の時間に取り組めるようにしている。
 ・一方で、学習が苦手な児童には、布で草履を編む手芸的なことや、職員の手伝いとして行事時に使う飾りを作成するなどの時間を挟み、気分転換を図っている。作ることで上達していき達成感も持てるようになっている。

●通学を希望する高校生及び私立中学生の通学支援に積極的に取り組み実現させている

・通学支援に積極的に取り組み、高校生のみならず私立中学校の児童も単独での通学を可能にしている。
 ・通学の継続ができない場合、児童にとって人生を左右することもあり、当保護所では条件をクリアできれば支援をしたいと考えている。実施には様々なリスクが想定されるが、児童の保護者及び所属の学校の理解、児童相談所の判断を得て、通学にあたってのルールを児童が守る事を条件に行っている。
 ・学校の遠足、修学旅行、クラブ活動や大会にも参加できるよう支援し、担当児童福祉司との連携で実施している。
 ・学校の定期試験の予定も把握し、必要に応じて学習支援をしている。

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

●近隣の公園で散歩やバドミントンでストレス発散や運動をし、図書館では自由に選んだ本を借りてきている

・学習の時間の午後は、近隣の公園への散歩やバドミントンをするなどで出かけ、ストレス発散や身体を動かす時間となっている。

・近隣の図書館へは、毎週水曜日の午後に利用し、児童がそれぞれ自由に希望する本を選び5冊以内で借りている。借りた本は共有スペースまたは自室で読むことが出来、自己管理をしている。借りた本の内容により自室でのみ読むことが約束事となる場合があり、他児への影響も配慮してのルールとなっている。

●一時保護所の特殊性の理解と個人情報厳守が徹底された上でボランティアを積極的に募集したいと考えている

・ボランティアについては積極的に募集はしたいと考えているが、一時保護所の境遇や特殊性の理解、個人情報厳守についての説明と納得を得るためのステップが特に重要となっている。そのため、ボランティア受入れ要綱作成の準備をしている。

・また、ボランティアとして関わる方には児童に慣れてもらい、なるべく継続的に来てもらいたいと考えている。

・今年度は現時点でボランティアはいないが、12月、1月は入る予定になっている。当保護所としては児童と一緒にボードゲームで遊んでもらうなど、年の近いお兄さん的な関わりをボランティアに期待している。

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)を外部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

●できる限り自分らしい生活ができるように、当保護所の理念や支援方針を児童に示して支援している

・児童の人権を守ることを当保護所の理念として掲げている。当保護所の位置づけとして、児童の行動や考え方は正ではなく、児童の特性を児童自身と一緒に理解し、退所後に生活できるように有効な工夫を考える場所と認識している。児童も一人の人間として人権が尊重される存在であることを前提に入所児童の支援内容を構築している。

・入所時に全ての児童に対して安心・安全を守る場所であることを「生活のしおり」を使用して分かりやすく説明している。「生活のしおり」は当保護所の理念や支援方針を入所児童に示し、保護所職員の支援の指針となっている。

・当保護所の生活では、個室に私物(衣類・アクセサリ・電化製品など)の持ち込みが可能で、個別の都合に合わせた生活時間の提供など児童ができる限り自分らしい生活ができるように自分らしさを保証する支援をしている。

・児童票や担当児童福祉司から得た情報や児童との面接の中で確認した成育歴などを把握して児童を支援している。保護担当課長代理を窓口にして担当の児童相談所から児童の虐待被害の情報を得て、保護所での支援に役立てている。保護所での児童の動向の変化については、担当児童相談所に随時伝えている。

●一時保護所はひとつの社会だと認識し、児童の尊厳が守られる集団を形成している

・児童を一人の人間として尊重し、職員の言動や対応で児童を傷つけないように心掛けている。毎日の引継ぎや会議で、職員が相互に児童ごとに関わる方法を振り返って検討している。児童に対する伝わり方が職員によって異なると認識している。伝える内容によって対応する職員を選ぶなど、児童が受け止められるよう工夫している。

・担当児童相談所から児童の価値観・考え方の背景となる児童の成育歴や被虐待体験の情報を保護担当課長代理が窓口となって得ている。各児童が安心できる支援方法について個別支援を重視し行動観察して確認している。

・当保護所では、他の児童との関わりについて、個人情報を外部に漏洩、暴力、私物の貸し借りなどトラブルにつながる行為以外は禁止されていない。入所時に暴力やいじめなどは絶対に許されないことだと児童に説明している。日常生活における児童との関わりで、児童の権利を守るために周囲にいる児童、職員の権利も守ることが不可欠だと説明している。保護所の生活場面で児童間のトラブルが発生しないように常時職員が見守っている。もし児童間、職員とのトラブル・対立が発生した場合は、個別の事情を確認し、必要に応じて「生活のしおり」の記載内容を活かして全体に注意喚起している。

・「私たちが大切にしていること(一時保護所の理念)」を確認しながら毎日の引継ぎや職員会議などの場で意見箱や第三者委員の意見を検証して支援について周知できる体制がある。

●一時保護所として児童一人ひとりのプライバシー保護に取り組み、安心できる共同生活の場所を提供している

・児童の居室は全て個室で、プライベート空間として安心して過ごすことができる場所を保障している。職員が居室に入る必要がある場合は、声掛けやノックをして返事を待ってから入るようにしている。心身の健康や設備に影響のない範囲で、プライベートな空間である居室での過ごし方、管理は児童に任せている。食事の時間以外は原則として、居室で過ごすことができる。他の児童に配慮した着衣や言動が居室以外のパブリックスペースでは求められるが、居室内では自由である。居室(プライベート空間)とその他のパブリックスペースを明確に区別するよう児童に説明している。トイレ、お風呂も個別使用を保障している。

・原則として、児童同士の関わりは児童が自由にしている。児童が自分の権利や個人情報を守るだけでなく、自分以外の人たちの権利や個人情報を守ることが一時保護所、社会で生活するために重要だと説明している。児童自身がプライバシーを守られていないと感じた場合はすぐに口頭や意見箱などから相談する体制がある。「一時保護所運営の手引き」に基づいて児童の権利が擁護できるよう配慮して児童に理解が得られるための説明を十分にし、制限が必要な場合は最小限となるようにしている。

・職員間のやり取りや記録など児童に関わる情報は、公務室内のみで扱うことを徹底している。一時保護所は、児童の情報を担当児童相談所に提供している。担当の児童福祉司を通して他の関係機関といった外部に情報として児童の書いた作文や手紙などを提供する場合は、児童に許可を得ている。

・今後、個室の対応について保護される保護所、地域によって格差がないよう整備を急ぐ必要があると当保護所では認識されている。

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改変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)

サブカテゴリー 6 の講評

●手引きやマニュアルが一時保護所の理念と方針に基づいた内容であり、支援に活かされている

- ・「一時保護所運営の手引き」「児童相談所執務ハンドブック」を作成し、各保護所間での対応に格差が生じないように基本的事項や手順等を明確にして一時保護所が相談部門と連携して入所児童の支援をしている。「一時保護所運営の手引き(4.1訂版)」、「児童相談所執務ハンドブック」を基に業務を充実させている。一時保護所研修計画の中に「一時保護所運営の手引き」、「児童相談所執務ハンドブック」についての研修も組み入れ、継続している。公務室に「一時保護所運営の手引き」を備え、いつでも職員が参照できるようにしている。
- ・当保護所の状況に合わせて手引書、文書を整備し、業務の水準を確保している。児童に直接関係する業務の手引きとして、「インテークマニュアル」、「子どもの権利擁護マニュアル」、「退所マニュアル」、「リクエスト会運用マニュアル」などがあり、児童の視点で要点と手順がまとめられている。マニュアルは、職員が児童と関わって支援の要点と手順を検証し、必要に応じて加筆修正を提案している。様々な会議で児童への基本的な対応方法を検証している。
- ・当保護所の特徴となる児童の生活に対する支援と理念の姿勢は「生活のしおり」にまとめられている。児童だけでなく職員にとっても、しおりは当保護所の支援と理念を把握するための手引きとなっている。当保護所のリクエスト会、意見箱などで把握された支援や理念に対する児童の意見・要望などを検討の対象にしている。

●一時保護所の理念や方針に基づき、全ての職員が支援を展開していける体制がある

- ・毎日の引継ぎや様々な会議を通じて、支援内容や方法について職員全員で共有している。出勤していない職員は、支援の内容や経緯、結果を記録した引継ぎ簿、会議録などで確認している。記録で確認した内容を共通の理解とできるように保護担当課長代理とリーダー職員が必要に応じて直接伝えている。
- ・保護担当課長代理とリーダー職員が毎日支援や業務を見守ってスーパーバイザーの役割を担って助言や指導している。当保護所の理念である児童の立場で支援ができるように職員に意義を伝えている。
- ・「防災避難訓練実施計画」「総合防災訓練実施概要」を作成して毎月の防災避難訓練、年1回の総合防災訓練で安全に避難する方法や命の大切さを説明し、児童と職員の動きを確認している。児童が個別、他の児童と災害などの緊急時に対応できるように、日常生活で考えて備えることのできる機会をつくっている。
- ・支援業務標準化への取組は、理念や方針に基づいた支援を一時保護所全体として展開できる基盤となっている。一時保護所支援改善検討会でまとめた改善テーマに基づいて継続的に改善に取り組んでいる。

●多様な児童のニーズ、入所児童の構成の変化に臨機応変に対応できる体制がある

- ・一時保護所という入所児童の構成が長期的には固定しない場所の特性であるため、児童のニーズに臨機応変に対応できる体制を整えようとしている。支援内容・方法を会議で適宜検討し、当保護所の理念と支援方針に基づいて必要に応じて見直して改善をしている。
- ・児童に有効な職員の取組の検討を重視している。他の職員と会議で確認・検討し、相談部門をはじめ他部門の職員、第三者委員といった外部の存在に意見を求め、活用している。
- ・当保護所の運営や支援では、児童の意見が重要だと認識している。「子どもアンケート」や「リクエスト会」などで児童からの意見・要望や各行事での反省の意義を認識し、当保護所の理念・支援方針に基づいて一時保護所の業務改善や児童自身が生活の向上を実感できるようにしている。
- ・児童を一人の人間として捉えた業務の標準化は、児童の特性との関わり方、退所後の生活に必要な支援について児童と一緒に考えられるように、一時保護所全体での支援体制を支えている
- ・前例がないことに対しても最良の支援方法を求めて模索している。今後も児童の立場を重視し、児童のニーズを把握して外部の意見を取り入れて職員同士で検討する姿勢、取組を継続することが求められる。

事業所が特に力を入れている取り組み①		
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
タイトル①	●児童のニーズ、生活の情報を「ワークシート(つなぐシート)」にまとめ、児童の支援方針、進捗状況の確認ができる体制にしている	
内容①	・児童の立場から、児童の退所後の生活や自立できるように主体的な取組を支援するため、情報を収集して活用している。 ・入所時に「あなたのことを教えてほシート」で児童が自身をアセスメントし、入所して1週間後に「一週間インタビュー」、入所して3週間後に実施する面接は、行動観察の見直しや検討する情報として活用している。 ・観察会議のタイミングに合わせ「ワークシート(つなぐシート)」という名称の個別支援計画を作成し、支援や児童の変化を記録している。「ワークシート」の内容を確認しながら「行動観察経過記録」に毎日記録している。相談部門からの依頼のみならず、児童の状況を判断して保護所から心理ケアの必要性を相談部門に連絡、相談している。 ・退所時に支援計画の集大成として「ワークシート」に支援計画をまとめ、退所する児童の状況や特性、新たな生活に必要な支援内容を示している。担当の児童福祉司に「ワークシート」を引継いでいる。新しい生活に移行できるように退所先の施設や家庭に提供して児童の定着支援として活用している。	

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	●児童が自身と向き合う機会となる「もりのへや」という心理ケアに活用する部屋が保護所内にあり、医療的なコンサルテーション、心理的ケアを展開している	
内容②	・当保護所は、個別対応を中心とする支援体制を構築し、一時保護所心理職の活用を力を入れている。支援の特徴として、「もりのへや」という名称の心理ケアに活用する部屋が設置されている。「もりのへや」では、児童の安全を確保しながら新聞紙をちぎる、サンドバックを使用するなどして感情を表出する時間を重視し、落ち着くように工夫している。「もりのへや」を週1回は開放し、一時保護所心理職も一緒に過ごして児童の様子を観察している。 ・更に一時保護所心理職の活用だけでなく、必要な場合に児童相談所に設置された治療指導室に相談し、支援に医療との連携が必要な児童かどうかを検討する医療コンサルテーションを実施している。 ・当保護所には心理指導担当課長代理が配置されていないため一時保護所心理職は必要な場合に隣接するセンター保護第一課の心理指導担当課長代理に助言を求めている。心理的特性を持っていて精神面に課題を抱える児童の入所も多いため、今後は必要に応じて即時に対応できる専任の心理指導担当課長代理の配置が期待される。	

事業所が特に力を入れている取り組み③		
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
タイトル③	●通学を希望する高校生のみならず私立中学生の通学支援にも積極的に取り組み実現させている	
内容③	・一時保護所では高校生の通学支援が広がりを見せているが、当保護所では私立中学生の通学継続を可能としている。 ・児童が在籍している学校へ通学し学習することは児童の権利であり、通学が中断されることは児童にとって人生を左右することもあると考え、諸条件をクリアすることで支援につなげている。 ・実施には様々なリスクが想定されるが、児童の保護者、学校の理解、児童相談所の判断を得て、児童が通学にあたってのルールを守る事を条件に行っている。 ・学校の遠足、クラブ活動や大会、宿泊を伴う修学旅行にも参加できるよう支援し、担当児童福祉司と連携して実施している。	

特に良いと思う点		
1	タイトル	●個を大切にした環境設定と児童の特性や育成状況に配慮した個別対応を重視した支援に取り組んでいる
	内容	・児童の意思と意見を尊重し、自分らしい生活、快適な生活のために全個室化を実現させ、個を大切にしたい支援を心がけている。 ・個室内での活動は自由度が高く、希望に応じて学習の時間に自室で勉強することや余暇時間にテレビ視聴、読書などで過ごすことができています。 ・集団で活動するのは、食事と所外活動、避難訓練等であり、生活の流れはある程度の枠組みの中で自分で考えてプログラムできるようにしている。 ・児童の特性を理解し、様々な育成の背景に思いを馳せ、ルールを無理に強要することではなく、個別対応を基本として支援していることから、環境に配慮が必要な児童の入所も年々増加傾向にある。対応が難しいとの理由で受入困難だった児童でも受け入れができる環境整備は、全ての児童にも生活のしやすさを提供していると考えられる。
2	タイトル	●入所した児童の緊張や不安をやわらげ、安全・安心を保障するため、児童の入所時に人権について説明し、様々な手段や機会を通じて児童の権利を擁護している
	内容	・「児童の人権の尊重」は当保護所の理念として掲げられており、当保護所の運営規定において、子どもは意思を尊重されるべき権利の主体であるとし、権利があること、その権利が保障されること、一緒に生活する大人や子どもたちの権利も大切にすることと等、権利の意味や大切さを伝えていくことが必要であると記されている。 ・児童に対しては、入所時に「生活のしおり」「とても大切なあなたへ」を配布し、当保護所は児童の安心・安全を守る場所であることを、分かりやすく説明している。「とても大切なあなたへ」には児童には幸せに育ち、安全安心に暮らす権利があり、困ったこと、分からないこと、不安なことがあったら、周りの大人が児童を全力で守ること、一緒に生活する一人ひとりの権利も大切にされることが述べられている。 ・上述のような文書に基づき、当保護所においては、毎週、児童が主体的に話し合う場であるリクエスト会や月2回の第三者委員との相談の機会を設定し、意見箱や困りごと相談用紙などの意見表明のツールも備えるなど児童の権利の保障のために様々な仕組みを整備している。
3	タイトル	●児童が安心して居心地の良さを体感できる保護所づくりに向けて、児童の自主性の尊重と個別の状況に応じた支援実践に工夫と改善を続けている
	内容	・児童が安心して生活できる場所、居心地の良さを体感できる保護所づくりを当保護所の基本的な考え方として掲げ、実現に取り組んでいる。全室個室の環境を最大限に活かし、児童の安全を確保しつつも、個室で過ごす時間を希望に応じてできるだけ保証している。入浴や食事、児童それぞれのペースを尊重しながら、また、必要な場合は児童同士で調整しながら行っている。 ・毎週土曜の朝に実施の「リクエスト会」は、自分たちが生活する当保護所において、どのように互いが気持ちよく過ごすことができるか、必要なら児童たち自身でルールを考えて決めることができる会議である。職員から話し合っほしい事柄を提案することもあるが、基本は児童が自分たちの生活環境をより良くしていくため、意見交換している。訪問調査の少し前には、トイレを気持ちよく皆が使えるように、と児童が自分たちで使い方のルールを決め実践していた。 ・個室（プライベートスペース）と共有スペース（パブリックスペース）での過ごし方の違いなど、互いが心地よく過ごすための最低限のルールは保護所として持ちつつも、児童の自主性や個別の状況を尊重した支援の実践に向けて、工夫と改善を続けている。

更なる改善が望まれる点		
1	タイトル	●外部の業者に委託して学習支援をしているが、今後は学習の記録を情報共有して外部委託先と保護所の学習指導職員との連携が期待される
	内容	・入所時に学習進度調査を実施して児童の基礎学力を把握している。調査の結果に基づき、学習課題を児童と相談をして学習意欲を高めるように工夫している。 ・当保護所の学習では自習学習を中心にし、児童の学力に応じたプリント教材や学年に対応する教材を用意して学習できるようにしている。児童によっては学校の教科書や参考書の使用、定期試験への対応もしている。自習時間に児童の希望に合わせて個別に学習インテークをし、音楽の学習時間にDTM音楽の制作を学び、偉人のテレビ番組の視聴、児童の希望に応じて英語、韓国語など多様な学びの機会がある。 ・育ちの背景に、不登校や退学など、学習を継続できる状況で学ぶ意欲を失ったものの進学に対する気持ちを持っている児童もいると把握している。 ・高校を中退した児童や就職希望する児童は学習意欲が湧かないことがあるので、児童が学習を習慣づけられるように個別の状況に配慮して学習を進め、就職希望者には就労に直結しそうな内容を学ぶことができるようにしている。児童の状況に合わせた適切な支援をしている。 ・外部の業者に委託し、受験を目指す児童には週3回午前中に個別指導ができる体制を作った実績がある。学習の時間以外にも補習時間を設け、個別の学習指導をしている。 ・学習に関するアンケートの中には、授業が分かりやすいことや問題の解き方を教えてもらったなどの感想、参考書の種類を増やしてほしいこと、理系科目の指導を充実させる要望もあるので児童の学習意欲に応える更なる検討も期待される。今まで勤務していた学習指導職員が退職し、今後に新たな採用が予定されているので、保護所の職員と外部の業者で連携して記録、情報を共有して学習指導を進めていくことがますます期待される。
2	タイトル	●複雑な事情を抱えた児童や発達に課題を抱える児童に対し、よりきめ細やかな個別的な支援を行うため、適切な人材の配置やOJT・座学等を通じた人材育成が望まれる
	内容	・当保護所では近年複雑な事情や発達に課題を抱える児童の受入れが増加しており、その対策の一つとして外部研修受講等を通じて職員の専門性の強化が必要と認識されている。 ・当保護所としては、一時保護所職員研修計画に基づいて他の保護所との交換研修や国立武蔵野学院研修等、一時保護所職員向けの研修に積極的に参加の機会を提供する意向であるが、職員シフトや業務の状況から職員の研修参加が困難な場合もある。 ・また、心理指導担当課長代理や保護推進担当課長代理が配置されておらず、一時保護所内の福祉職や心理職に対して十分にスーパーバイズが機能しない状況にある。若手職員を効果的かつ計画的に育成し、一時保護所としてよりきめ細やかな支援を行うため、適切な人材の配置やOJT、座学を通じた人材育成が望まれる。
3	タイトル	●ボランティアの受入れにつき近隣地域資源の活用なども検討しながら、保護所生活の中での潤いの時間、楽しみな時間と、コミュニケーションの機会の確保につなげてほしい
	内容	・ボランティアの受入れについては、当保護所としては、まだボランティアは入っていないが、受入れを前向きに検討したい考えである。 ・比較的变化が少なくなりがちな保護所生活の中で、おしゃべりをしたり遊んだり、或いは学習の手伝いをしたり、と何気ないやり取りができる対象としてボランティアの活用を期待したい。入所児童は、外部の人との交流機会が増えることで、ホッとする時間、楽しみな時間を持つことができ、また、保護所職員とは違った内容のコミュニケーションの機会にもなると考える。 ・当保護所は、中高生男子が保護対象となっており、ボランティア活動においては思春期男子特有の難しさもあるかと思われるが、例えば年齢の近い大学生のボランティアサークルなどと連携すれば、継続的な受入れも可能となるのではないかと考える。近隣地域の資源を活用するなどして、実現に向けて歩を進めることを期待したい。