

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	田口 香子	経営	H1001039
	②	齋藤 弘昭	福祉	H0401003
	③	間宮 志のぶ	福祉	H1901038
	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二課(西部分室)			
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	飯田 登志恵			
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 14 日			
利用者調査結果報告日	2024 年 10 月 16 日			
自己評価の調査票配付日	2024 年 8 月 14 日			
自己評価結果報告日	2024 年 10 月 16 日			
訪問調査日	2024 年 10 月 23 日			
評価合議日	2024 年 10 月 23 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。

年 月 日

事業者代表者氏名

印

1	<p>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> <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 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</p>
2	<p>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> <p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童の権利及び利益を常に意識しながら、様々なニーズに応じ柔軟な支援につながる知識や技術等、専門性の向上に積極的に取り組むことが出来る職員。 ・児童に寄り添い不安を和らげ、自己表出を促す役割を担える職員。 <p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <p>あらゆる職種と連携を取りながら、児童の体や心を守り、不安や緊張を和らげ、子どもが子どもらしく生きていくための支援者であること。</p>

調査対象

調査日の前々日（令和6年8月12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。

利用者総数

30

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	0	30	0	30
割合	0%	100%	0%	100%

利用者調査全体のコメント

総合満足度（とてもよい、ややよい足を合計した割合）は、（22%、7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）
（87%、26人）

問7. 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

問9. 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
（各々 80%、24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 いいない	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）	17	12	1	0
デザートが美味しい。こんにやくゼリー。 焼きそばが美味しい。あとはカレーライスとか。 ラーメンが好き、麺類が好き。 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）	22	5	3	0
トマトを食べられるようになりました。 嫌いだけど食べられるようになった物はある。 叱られないように出来るだけ苦手な物も食べるようにしている。苦手な物を食べたら褒めてくれると良いなあと思う。 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)	20	6	4	0
3時間目の総合学習。折り紙を手でちぎって貼るちぎり絵が楽しい。 好きです。算数が好き、ドリルとか自分でする。 勉強は好き、漢字の勉強をしています、楽しい。 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)	22	6	2	0
慣れてきました。 ケン玉検定する。ろうそくグリップ1分出来る。 最初に日課を説明してもらった。 などの意見があった。				
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))	26	2	1	1
ちぎり絵や中(家の中)の遊び、DVD(ハリーポッター)を見たりすること。 おやつ時間、2番目が学習かな。面会は1番ですけど、行事が良いです。外食とか、夏祭りとか。 ダンスの先生が来てダンスの時間が楽しい。ダンスをやりたいと言う気持ちです。 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)	18	5	5	2
ルールを覚えてやっていけないといけないことを分かってから安心出来た。 触っちゃいけない。暴言はいけないとか。布団畳むとか。 ゲームがしたいけど、出来ない。仕方ないと思う。 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)	24	4	0	2
喉が痛くてと言ったら看護師さんに見てもらった。 目が痛い時があった。看護師さんが声掛けてくれた。 喉が痛いと言ったら、先生が保健室に連れて行ってきて、喉を診てもらいました。 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)	19	9	2	0
9人で使ってる畳の部屋も綺麗です。 トイレが濡れていたり、流していない時がある。先生も注意してくれるが…。自分は使った後キレイにするようにしている。 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ますか))	24	3	3	0
喧嘩もいじめもないです。 まだそういうことはないが、対応してくれると思う。 授業中にうるさい子には仕切りを立てて対応してくれています。 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ていますか)	19	9	2	0
自分の生活について聞いてます。 日記に楽しかったことを書く。職員が返事をくれると嬉しい。 面会で来る福祉司さんや心理の先生に聞いてもらっています。 などの意見があった。				
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と思いますか(実際にしてくれていますか))	19	8	2	1
自分が行きたいところはどこか、その為に何をしたら良いか、具体的に考えてくれる。 将来の希望は皆に言っている。職員と一緒に考えたりしないが、自分で出来る簡単な事から取り組むようにしている。 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)	15	4	10	1
たくさん練習してけん玉でとめけんが出来るようになって、小さな賞状をもらった。 けん玉検定で出来なかったことが出来るようになった。ダンスに興味を持つようになった。 日記の返事に「すごいね」と書いてあると嬉しい。 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)	23	6	1	0
先生に塗り絵をやって良いか聞いたら、優しく答えてくれて分かりやすかった。 一緒に分からない時に教えてくれる。 楽しい所。 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(実際に聞いてくれていますか))	18	7	4	1
先生はよく聞いてくれます。 不安になったことがないので、言ったことはないです。言ったら聞いてくれそうです。 面会の福祉司さんや心理さんには話せます。 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)	20	5	4	1
分からないけど多分大丈夫。 先生にお願いしている。 などの意見があった。				
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ったとき、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))	9	5	14	2
他の職員に言える。 困ったことはないです。 などの意見があった。				

<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>	19	7	4	0
<p>見たいDVDや聞きたいCDのアンケートを取って、皆が見たいのを買ってくれた。 約束事を作ってくれた。 学習について要望を伝えた。 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>	15	11	4	0
<p>先生達は皆優しいです。言葉が優しいです。 先生に何か言われたり、やられたことはないです。丁寧です。 優しくしてくれるが、難しい先生もいる。 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

●当保護所の理念や方針について職員に伝え、学習・保健・心理それぞれの職種と福祉職の連携をはかっている

・一時保護所の理念は、公務室と事務室に貼り出し、職員がいつでも見られるようにしている。また、職員の業務に関する基本的事項を記載した「一時保護所HANDBOOK」があり、全職員に配布している。また、全体会議などの各種会議において、管理・監督職から方針を周知している。
 ・今年度は、4月の全体会議において、保護第二課長より、新年度の組織目標を説明し、今年度より配置となった保護推進担当課長代理を中心とした各地域相談所との連携体制や危機管理体制の強化、今年度より配置された心理指導担当課長代理を中心とした心理的アプローチの充実などが具体的な方針として示された。
 ・また、学習・保健・心理それぞれの職種と福祉職との情報共有や意見交換をはかる連絡会を位置づけ、年3回の開催を今年度も継続している。

●保護担当課長代理を中心に、管理・監督職が児童や職員の思いに寄り添った対応を行っている

・今年度は採用・異動者もいる中で、公務室には業務体制表が貼り出してあり、異動者や新人にとっても職員の分担が分かりやすく明示されている。
 ・管理・監督職は、職員が主体的に課題や解決策を考えて実践していく姿勢を尊重したマネジメントを行っており、全体会議などを行う際には事前に「〇月会議で話し合ってほしいこと」を職員からあげてもらい、話し合いを行っている。
 ・定期的な業務の疑問、意見交換等を行うことで、不安な点や疑問点を解消するほか、職員からの発案を業務に取り入れるなどのマネジメントを行っている。
 ・職員調査からは、職員の協力体制や、保護担当課長代理を中心とした管理・監督職の児童や職員の思いに寄り添った対応について、当保護所の特に良いと思う点としてあげる意見が多く見られる。

●今年度から学齢ミーティングや幼児ミーティングの開催頻度を増やすなど、検討・決定の機会を充実させている

・会計年度任用職員も含めた全職員が参加する全体会議を年11回開催、課長代理ミーティングを月1回、看護職・学習指導職員・一時保護所心理職のミーティングをそれぞれ年4回実施しており、新年度の組織図と共に、図表で会議の名称・参加メンバー・開催回数や方法が整理されている。
 ・今年度からは、全体会議の前後に学齢ミーティングや幼児ミーティングが行われるようになり、また、心理指導担当課長代理を中心とした心理チームによるアセスメントの充実もはかられている。
 ・職員調査では「以前より話し合いがしやすくなった」「昨年度より自分の意見が言いやすくなった」などの声があがっている。

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

●保護担当課長代理によるオリエンテーションや支援方針の明示を通じて守るべき法・倫理・規範を周知している

・「一時保護所HANDBOOK」を全職員に配布し研修や会議で説明するほか、公務室にも置いて、一時保護所の職員として守るべき倫理・規範を周知している。また、新規採用者や異動者に対しては、児童相談所の研修のほかに、保護担当課長代理より当保護所の理念や運営方針などについてオリエンテーションを行っている。
 ・また、今年度は児童への支援方法について、保護担当課長代理より、その重要性の背景から、児童の呼び方や食事場面での言葉かけ、児童の面前での職員同士のコミュニケーションの取り方に至るまで、丁寧な説明と共有を行った。

●単独設置の保護所としての秘匿性を守りながらも、近隣施設とのつながりや保護所の周知に努めている

・児童相談所について紹介するパンフレットを玄関に常備して、関係者で見学に来た人や実習生らが持ち帰れるようにし、児童相談所の理解啓発に努めている。
 ・近隣の児童養護施設の相互協力体制を図っており、当保護所の事業継続計画(BCP)に二次避難場所として明記しており、今年度の合同総合避難訓練を企画・検討している。
 ・更に、東京都内の子ども家庭支援センターの職員の研修受入れを積極的に行っており、保護所を取り巻く状況や現場についての理解を深める機会を提供している。

●ボランティアや実習生を受け入れる体制が整備され、保護所として継続的に受け入れている

・ボランティア要綱に基づき、保護担当課長代理が窓口となり、ボランティアを受け入れており、児童たちに手品やバルーンアートを披露してくれるボランティアや、理美容のボランティアの受入れを長年行っている。
 ・例年は大学のボランティアサークルを受け入れているが、新型コロナウイルス感染症の影響により、大学側で活動する際の基準が厳しくなるなどの影響が生じたため、今年度は受入れが実現していない。
 ・実習生は、大学、専門学校、子ども家庭支援センター等から52名を受け入れ、昨年度の43名よりも更に多い実績となっている。

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	
<p>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</p>	
○×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	
<p>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</p>	
○×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	
<p>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</p>	
○×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	
<p>●面接や日記、子どもアンケートなど多様な手法から児童の意向を把握し、支援内容に反映している</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一時保護所心理職による1週間面接、担当職員による個別面談のほか、児童の日記からも一人ひとりの状況や心情を汲み取っている。 ・子どもアンケートは、学習の時間内に記名式で児童に書いてもらい、回収している。 ・意見箱記入用紙は、児童の記名式で、内容は保護第二課長のみ読むことを事前に伝えた上で、意見箱を当保護所の玄関前とホールの2か所に設置している。 ・子どもアンケートに寄せられた意見は学習棟の廊下に貼り出しているほか、個別に対応を要する事案がないかといった視点でも保護第二課長が確認しており、過去には、児童から悩みが寄せられ、個別支援などの対応にもつなげている。 	
<p>●第三者委員との面談や食事会の機会を通して、児童一人ひとりの意見や要望を把握している</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者委員の面談を、希望する児童を対象に月2回実施している（うち1回は学齢、1回は幼児）。委員からの報告内容は、児童の視点からの意向・意見を知る機会ととらえ、保護担当課長代理が職員に対応を依頼するなどしている。今年度は第三者委員との面談を希望する児童が多い。 ・第三者委員と一時保護所の心理職と児童3名による食事会には、面接希望を出していない児童を中心に選び、顔の見える関係性の構築と、リラックスした中での会話や意見表明の機会を設けた。 	
<p>●マナーブックの時間での意見交換の試行や、各種研修による支援サービスの向上に取り組んでいる</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎週土曜日の「西部のマナーブック」の時間において、説明や話し合いを行っている。 ・今年度は新たに、保護推進担当課長代理より、基本的な考え方を説明した後、児童の意見を聞く時間も設けた。定員超過や課題を抱える児童の多さなどから、議論の進行には厳しさも見られたが、貴重な試行となったと考えられる。 ・今後も、保護推進担当課長代理を中心に、機会があれば当保護所として取り組みたいと考えており、試行の継続と発展が期待される。 	

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	
<p>●一時保護所支援向上委員会の方針を踏まえて組織目標を立案し、主要な取組には管理職や専門職の配置・役割を明確にした</p> <p>・東京都の全保護所合同で一時保護所支援向上委員会を実施しており、その方針に基づいて事業計画や組織目標を設定している。また保護所内では、各係が年間計画を作成しているほか、年間行事予定表に基づき行事を実施している。</p> <p>・今年度の組織目標では、主に「各地域相談所との協働体制・危機管理体制の強化」は保護推進担当課長代理を中心に、「心理的アプローチの充実」は心理指導担当課長代理、「専門的知識及び技術の習得」は保護推進担当課長代理、及び3名の保護支援担当課長代理を中心にスーパーバイズ体制を整備し、年度当初の全日会議で職員に周知した。</p> <p>・また食育の推進については栄養士によるマナー講習会、保健衛生の充実には看護職による講話を計画に位置づけ、資料作成や実際の講座開催に至っている。</p>	
<p>●学齢班や幼児班の会議や多職種連絡会の機会を増やし、進捗状況の確認や改善を積み重ねている</p> <p>・年度末に職員全員で1年間の振り返りを行い、次年度の計画に現場の意見を反映している。また、第三者委員からの意見や子どもアンケート結果等も、その都度把握して振り返りを行い、検討している。</p> <p>・また今年度は、学齢ミーティングや幼児ミーティングの月1回の開催や、昨年度から行っている学習・保健・心理それぞれの職種と福祉職との情報共有や意見交換をはかる年3回の連絡会等を通じて、職員同士が日々の振り返りや話し合いをしやすい仕組みを整えている。</p> <p>・全体会議などを行う際には、事前に個々の職員が会議の場で検討したいことを書き出したり、提案したいアイデアを事前に練って企画提案するなど、進捗や改善点を洗い出す工夫を行っている。</p> <p>・全体会議の中では、個々の職員の疑問や意見を出し合う時間を設け、活動・行事に関することや、支援内容における職員の対応方針の確認、書式の改善などについて、具体的に話し合われている。</p>	
<p>●ヒヤリハットの活用や看護職と福祉職の連携など、様々な面から安全管理や予防に努めている</p> <p>・事故、感染症などはリスクごとに対応フローが定められ、公務室に掲示している。</p> <p>・今年度は特に課題を抱える児童の多さや定員超過に加え、男性の職員数に対して男児の児童数が多い傾向にあり、保護担当課長代理を中心に、ヒヤリハットの意義の共有と積極的かつ迅速な提出による状況の記録に取り組んでいる。また未投薬については、事故報告書は精神薬の場合のみとするなど、ヒヤリハットとの線引きを明確にした。</p> <p>・看護職を中心とした取組では、基本的な生活習慣や自らの健康を守るための習慣が身につけていない児童が多い傾向にあることを踏まえ、感染症対策などの講話を3回実施しており、年度内に4回の開催を目指している。</p> <p>・防災対策としては、毎月様々な想定で避難訓練を実施しているほか、平成30年度には事業継続計画(BCP)を策定している。また近隣の児童養護施設との相互協力体制のもと、当該施設を二次避難場所として位置づけるとともに、敷地を借用して避難訓練を検討している。</p>	

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-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-5の講評

- 当保護所独自の研修として、権利擁護や倫理、保健衛生などのテーマを取り上げた
 - ・当保護所の実態や目指すべき方向性を踏まえ、必要な人材の確保に向けて関係部署に対し働きかけを行っているが、男性の常勤職員に対して、学齢男児が多く、また一対一の対応を要する児童もいるなどの状況から、体制が見合わない状態が課題となっている。
 - ・東京都の児童相談所職員を対象とした研修があるほか、当保護所独自として、外部の弁護士を講師に招いて権利擁護に関する研修を実施した。また倫理研修も、年度当初に行うほか、折に触れて保護担当課長代理を中心に指導を行っている。
 - ・その他、外部の看護職による感染症対策や嘔吐物処理の研修などを行った。
- 日常業務の中で見えてきた課題や改善アイデアを共有し、組織として検討や改善に取り組んでいる
 - ・当保護所では、全体会議などを行う際には事前に個々の職員が会議の場で検討したいことを書き出したり、提案したいアイデアを事前に練って当日企画提案を行ったりするなど、職員の主体的な発案や意見交換を大切に運営している。
 - ・今年度の取組としては、学齢女子居室の2室のうち、1室に間仕切りをつける工事を行っている期間中、職員からの発案で、職員1名につき、学齢女児が居室で過ごせるように工夫している。
 - ・また、昨年度からの取組の継続として、給食当番の児童がメニュー表の漢字を読めなかった場面に職員が着目し、メニュー表を事前に職員がひらがなに打ち直すことで、児童が職員の手を借りずに自分の力だけで役割を完遂できるように工夫している。
- 所内研修や、保護担当課長代理による声かけ等を通じ、一人ひとりの気づきと能力の発揮につなげている
 - ・職員の育成・評価は、東京都の人事制度に基づき実施している。また面談は、自己申告時面談のほか、状況に応じて個別面談を行っている。
 - ・当保護所としては、将来的なベテラン職員の退職を見据え、中堅職員の育成を課題としてとらえ、中長期的に若手の育成に取り組んでいる。
 - ・所内研修では、今年度は一時保護所心理職によるCAREの使用例について取り上げた。また、場合により業務時間内でのオンラインでの研修受講も可能にした。
 - ・職員調査からは「研修が定期的実施されている。PCIT研修を通して実際に実践し、技術を学んだ」などの声が寄せられており、現在は幼児・学齢の両方の児童を対象に実践に取り組んでいる。

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を用いて情報を保護・管理し、また定期的に情報管理の注意喚起を行っている</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に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、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」を用いて、取得した情報を整理してサーバーの共有フォルダに個別に整理・保存している。 システムは東京都で一括して管理しており、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。またファイルの暗号化や、アクセス制限のある形で情報を保護している。 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している。 		
<p>●パスワードの設定やUSB使用の禁止などにより、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や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。 個人情報を含むメール添付ファイルにはパスワードを設定する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。また、実習生やボランティアからは、守秘義務の誓約書を得ている。 個人情報の利用目的の明示や開示請求については、東京都で対応している。 更に今年度は、SNSの取扱いについて、会計年度任用職員や外部講師も含めて、全職員を対象に保護第二課長が説明し、現場にスマートフォンなどの端末機器は一切持ち込まないなどの原則を確認した。 		

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	
<p>●児童の安全と権利を守る機関として児童相談所の相談部門との連携強化を進めている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一時保護所は、児童の安全の迅速な確保、適切な保護を行い、児童の心身の状況、置かれている環境などの状況を把握するために設置された機関だと「一時保護ガイドライン」に明記している。 ・「一時保護ガイドライン」、「一時保護所運営の手引き」には一時保護所の生活の理念が明記され、児童相談所の相談部門との連携、情報の共有を密に行うことが記されている。 ・当保護所では、特に保護が長期化して不安やストレスを抱えやすい児童について、保護推進担当課長代理を中心に相談部門との連携を密にしている。 	
<p>●一時保護所共通の「しおり」を使い、児童福祉司は保護者に一時保護所の生活に関する情報を提供している</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一時保護所は、児童の権利を守り、児童が安心・安全を維持できる生活環境の提供並びに家庭復帰や次の施設等の受入れ先の決定までの期間、児童の観察及び評価を行う機関として、児童相談所と相互に密接な連携を取り、情報共有に努めている。 ・また、児童相談所では、「一時保護所ってどんなところ」、「一時保護所のしおり」などを用いて、保護者に、一時保護所の機能、役割、生活に関する情報を伝えている。 	

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

●入所時の児童の不安軽減を心がけ、説明する職員が連携してインテーク面接を実施している

・児童入所時の面接では、保護担当課長代理・福祉職の職員・看護職の3名が役割を分担して一時保護所の生活について説明している。児童に関する情報はできるだけ早く確認することが重要であり、情報共有システムを使い入手している。一方、夜間及び緊急的な入所など、十分な情報がないまま入所する場合があります。課題である。

・入所時に担当の児童福祉司が立ち会い、入所に至る経緯や入所目的を児童に説明する役割を担っている。夜間など、管理・監督職が立ち会えない場合には日を改め、児童への説明及び生活に関する約束事などを伝えている。

・児童には、一時保護所生活の具体的なイメージが持てる説明を心がけ、生活に対する不安を軽減するための個別配慮を行っている。

●児童が保護所生活に慣れることを第一に考え、児童のペースに合わせた分かりやすい日課の説明を行っている

・児童に一時保護所の生活を伝える資料として一時保護所のしおり「とても大切なあなたへ」を用意している。しおりには、「みんなが嫌な思いをせず、気持ちよく生活できるようにしよう」と書かれ、「いろいろな事情を持ち保護所にきた友達と仲良く生活すること」に協力してほしいと記されている。

・入所時の児童は、不安や心細さを感じていることも多く、日課やルールについては、児童の気持ちを見定めながら生活に慣れることを第一にし、丁寧に分かりやすく伝えるようにしている。

・児童には、自分の持ち物をしまえるバッグを渡している。バッグには、大切な私物1点、一時保護所のしおり、権利擁護相談用紙、自由帳などが入っており、バックに「自分の作品などをしまえる」ことを伝えている。自由帳は、職員を含め誰にも見られないノートであり、自分の気持ちを書いたり自由に使っていいことを伝えている。

●各専門職は、それぞれの専門的視点から多面的に児童の状態をアセスメントし、集団生活への導入を進めている

・入所後、心理・看護・学習の各専門職は、児童の特性・能力・不安やストレスなどを把握するための個別の関わりを行い、それぞれの専門的アセスメントを実施している。

・一時保護所心理職は、入所後1週間を目処に心理面接を行い、児童の心理面でのアセスメントを実施している。学習指導職員は、学習進捗調査を行い、児童の学力を把握している。看護職は、アレルギーの有無、皮膚の状態、虫歯の有無など医療的なケアの必要性を確認している。

・専門職がアセスメントした内容は、記録や引継ぎで情報共有され、必要に応じて個別対応する仕組みを作っている。

・退所の時期は、児童福祉司が保護担当課長代理と相談の上、適切なタイミングで伝えている。また退所時には、担当の児童福祉司との連携をとり、児童集団に影響が出ないよう配慮を行っている。

サブカテゴリー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

●児童の総合的なアセスメントが重要であると認識して、多職種連携を通じて児童の観察を進めている

・一時保護所は、入所児童のアセスメントを行い、総合的な見立てを行う機関だと認識し、健康記録、行動観察記録、保護日誌、動向票などを記録し、総合的な評価として児童票にまとめている。
 ・児童を多職種でアセスメントすることは、多面的な見立てが行えたとともに、児童にとっても相性の良い職員と関係を作れるメリットがある。
 ・アセスメントは、児童票を作成するために行うものと認識し、定期的な見直しをすることはしない。一方、観察会議などの会議を通じて、アセスメントに関する評価を実施している。

●児童の担当職員を配置し、生活上の児童の要望や個別課題を把握し、個別支援を進めている

・入所した児童には、福祉職がひとり一人の児童の担当を担い、個別面談、アセスメントの整理、児童票の作成などを行っている。入所期間が長期化する児童の場合には、新たな課題が見つかることもある。そうした場合には、担当の児童福祉司と連絡をとり、個別面接や心理的支援を行い、支援方針を変更する場合もある。
 ・職員は、児童との定期的な面接、担当児童福祉司との面談などを通じて、児童の気持ちを把握し、退所後の生活についても丁寧に説明をしている。
 ・一方、入所が長期化し保護所生活に慣れるに従い、児童の要望も多くなり、具体的な不満やトラブルが多くなっている様子が、利用者調査から感じられた。個別課題がある児童に対しては、検討のための会議を開催し、具体的な支援方針や取組手順を決め、取り組んでいる。

●児童の情報を記録システムに落とし込み、全職員で情報共有するシステムを持っている

・日々の記録は重要であり、福祉職、学習指導職員、看護職、心理職員がそれぞれの書式に、個別児童のケース記録を記している。
 ・それぞれの記録は、システム内で共有化され、他職種の記録をいつでも確認できるようになっている。記録から気になった児童の動向については、引継ぎ会議、ケース会議などで検討するようにしている。
 ・また、業務に入る前には各種記録を読み込み、児童の変化や集団の動向を確認することが定例となっている。
 ・一方、どうしても引継ぎ時間が長くなることや、課題の多い児童の話が多くなるなど、十分に支援内容を検討する時間が取れないことが課題である。また、定期的にケース会議を開催し、児童のアセスメントに関する経過報告や支援方針を全職員で確認・検討したいと考えているが、実施が難しい状況である。

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

●一時保護所は「あなたの応援者である」ことを、児童に分かりやすい言葉で伝えている

・一時保護所に来た経緯や理由については、担当の児童福祉司を通じて説明し、理解を深める取組を行っている。児童が保護目的を理解するためには時間もかかることから、入所後の担当児童福祉司との面会の中で、将来的な話を言い納得感を高められる説明や同意に取り組んでいる。
 ・また、インテーク面接の中で、一時保護所職員は「あなたの応援者である」ことを伝え、どんなことでも気軽に相談してほしいと話している。
 ・児童が集団生活に慣れるための支援として、担当の福祉職を配置することに加え、一時保護所心理職は、心理面接及び心理ケアを通じて、児童の心の安定に取り組んでいる。

●複数の支援に関する困難さを感じながら、日々の日課をこなしている様子が見受けられた

・一時保護所の生活は、生活・学習・あそびなどの日課を安定的に回すことが重要であると当保護所として認識している。ルールについても、「児童を守るために」と考え、柔軟に運用するようにしている。
 ・一方、「ルールが多すぎる」と感じる児童や、「大きな声を出す職員がいる」という意見も見られた。
 ・今回の利用者調査からは、信頼できる職員がいることで安心できるという意見がある一方、職員にあまり期待をしていないという声が出ていた。また、職員調査からは、支援方針について職員間での違いがある様子も見られた。
 ・定員を超える児童を受け入れ、これまで経験してこなかったような児童の行動、対応できる職員数の少なさ、更に男性職員の少なさなど、大きな課題が複数重なり、安定的な支援が困難である状態が続いている様子を感じられた。

●退所の時期や退所後の生活については担当の児童福祉司から適宜説明があり、児童の特性に応じた個別支援を進めている

・担当の児童福祉司との連絡窓口は保護担当課長代理が行い、電話連絡、児童との面接時の情報共有を行っている。確認した児童に関する情報は引継ぎ会議及び記録を通じて各種職員と共有している。
 ・児童の様子を児童福祉司に伝える手段としては、日々の記録や児童の日記などを活用している。
 ・退所に関する情報は、児童集団への影響が生じないように直前まで児童には伝えないようにしている。しかし、担当児童福祉司との面接を通じて、自分の将来のことについて児童はある程度理解している。
 ・生活が大きく変わる情報については、児童の心理面の負担軽減のためにも丁寧な取り扱いや児童への説明などのフォローが必要である。

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

●担当の児童福祉司との連絡を密にとり、定期的に児童との面接を行うことが児童の安定につながっている

・担当の児童福祉司は、入所時に入所理由の説明を行うようにしている。説明では、児童の権利擁護の観点に立ち、一時保護の理由、目的、生活などを説明し、一時保護所の生活がスムーズに進むように話しかけている。一方、幼児の場合は、生活に慣れる中で理解することもあり、時間をかけて伝えることも重要だと認識している。

・一時保護所と相談部門との連携は重要であり、担当児童福祉司への積極的な情報提供及び児童との面接機会を持てるように働きかけている。児童の様子は、日記、アンケート、日誌、第三者委員からの情報などから児童の気持ちや要望を伝えている。また、児童の不安に応じるためにも、家族の情報をタイムリーに伝えることも重要である。

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

●入所児童の発達年齢に応じた住環境のため、種々の工夫がなされているが、更なる改善が必要である

・入所時に、児童に対して、個人情報はお互いに共有しない約束をしている。また、入所期間や関係性によって居室や座席などの位置に配慮をしている。
 ・広いホールでの食事では、幼児と学齢児、または学齢児の男女など同じフロアで相互に影響しあい、よくない関係が生じることのないように時間差を設けたり、精神的に不安定な児童に対しては衝立を活用するなど、配慮している。
 ・学習棟では、居住空間を離れて、小グループや集団等の様々な体制を組むことができ、指導目的に応じた支援が可能になっている。
 ・利用者調査では、児童同士の関係が円滑に・トラブルにならないように、また時には一緒に遊べるように職員が対応してくれているとのコメントが見られたが、定員を超える受入れ状況、長期保護の児童が増えている状況を踏まえ、更なる対策が必要である。

●問題行動のある児童に対しては、不安や悩みを汲み取る面談を通して、個別にきめ細かに対応している

・問題行動のある児童には、「不安定動向票」を活用して、客観的に行動観察した結果を福祉職、一時保護所心理職などで共有し、日々の状況変化も丁寧な引継ぎで情報共有している。個別的な配慮を要する児童の場合には、個別対応プランを作成して対応している。
 ・児童が抱える不安や悩みを汲み取るために、定期的に担当の児童福祉司との面会が行えるように働きかけている。
 ・精神的に不安定な児童が増え、ストレスで職員に対して暴力をふるう児童もいるため、職員は注意深く見守るようにしている。必要に応じて個別の部屋で職員がマンツーマンで対応する場合もある。しかし、問題行動のある児童に職員がつきっきりで対応することになると残りの児童の支援をする人員が減ってしまうという課題にも直面している。

●独自に作成した「マナーブック」を活用した集団生活に関する支援講習は児童の疑問に応える機会になっている

・当保護所の集団生活での重要な生活マナーについて、独自の「マナーブック」にとりまとめている。
 ・毎週土曜日に、児童全員が学習棟に集まり、「マナーブック」に記載された生活マナーについて、職員から説明をうけている。児童からの質問にも丁寧に答え、児童が納得できるまで何度も話し合うようにしている。
 ・この話し合いの中で、児童同士による意見交換の場を試行したが、お互いの意見を尊重しあえるような雰囲気には至らなかったため、継続してはいないが、機会があれば、今後も試行的に実施する予定である。
 ・職員は、一時保護所職員HANDBOOKに基づき、集団における行動傾向の捉え方などについて理解している。各勤務帯の職員が横のつながりを持って、声かけや支援体制の組み直しを状況に応じて行っている。

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

●児童一人ひとりを行動観察し、個々の支援方法を丁寧に検討している

・入所後の一時保護所心理職との面談、行動観察チェックシートによる確認、児童の担当福祉職との個別面談及び日々の支援から得られた情報から、それぞれの児童の個別課題を把握している。
 ・把握した課題や個別支援の必要性は、全体で討議・共有し、具体的な支援が必要な場合には、福祉職、看護職、一時保護所心理職、学習指導職員や児童相談センターの栄養士などの専門職に引き継ぎ、対応方法を検討している。

●児童のコミュニケーション力が向上するための様々な工夫を行っている

・定員超過の常態化、長期保護や問題行動のある児童が増えている中、職員の負担やストレスも増加している。利用者調査では、昨年度に比較して職員の接し方について肯定的ではない割合が増えている。また、「不安な時に話を聞いてくれそうか、または聞いてくれているか」という質問に対して、「甘えたりできない」「まだ遠慮している」「自分からはしゃべらない」など、感情を抑えている児童もいる。
 ・これに対して、所内では、児童の褒め方などを通して愛着と信頼感の醸成をはかるコミュニケーションの在り方などのCAREの研修を行っている。また、児童の呼名に常に「さん、君、ちゃん」をつける、など児童への支援方法に関する助言も行い、少しの配慮でも児童の気持ちをやわらげ、気持ちを引き出す工夫をしている。

●行事やスポーツ・文化活動を年間計画に組み入れて、児童の心身の育成をはかる支援を行っている

・年間計画をたてて、様々な行事やイベントなどのプログラムを計画的に実施している。
 ・近隣の自然公園や水族館へのバスハイク、近隣の消防署出張所見学等の行事を実施した。行事以外でも近隣の図書館に定期的に足を運び、隣接する児童養護施設の体育館の活用も行っている。
 ・そのほかに、お楽しみ会、ハロウィン、クリスマス会、餅つきなどのイベントなど定期的に行事を実施している。
 ・利用者調査では、保護所での活動を楽しんでいる児童の割合が増えており、けん玉、ダンス、粘土、パズルなど様々な活動を楽しんでいる様子がうかがえた。一方で、もっと外で運動がしたい、一人遊びではなく仲間と一緒に遊びたいなどの意見もあった。

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

●空間を多機能的に活用しているが、定員超過の常態化が課題となっている

- ・日常の児童の行動特性や要望、苦情に耳を傾け、職員全体で保護所内のルール見直しや、よりリラックスできる工夫（室内装飾で季節感や和やかな雰囲気作りなど）、児童がより安心できる環境づくりに努めている。
- ・ホールや廊下には、学習で作った作品が綺麗に飾られている。
- ・ルールやマナーを促す児童の貼り紙もあるが、表現方法や色彩は、統一感のあるような工夫を期待したい。
- ・幼児と学齢児は別日課となっている。お互いの日課に配慮しながら、生活空間を共有している。学習場面では学年ごとの小グループを作ったり、幼児の遊び場面でも、低年齢児と高年齢児に分けるなどの配慮をしている。

●行事やイベントの企画・準備は、児童が自主的に参加できるように支援している

- ・お楽しみ会や運動会など、装飾や看板作りなどの準備段階から参加を促し、当日は司会や有志の出し物など、児童が積極的に参加できるよう工夫している。
- ・職員のお手伝いや壁面装飾の製作、学齢児が幼児の遊び相手や移動の際に手をつなぐなど、些細なところでも人の役に立っている気持ちになれるよう支援に組み込んでいる。
- ・子どもアンケートを実施し、希望する漫画本、CD、DVDのアンケートをとり、購入の際の参考にしている。

●一時保護所での集団生活のルールは児童の意見を考慮しつつ見直しをしている

- ・公務室内に改善ボードを設置し、日々の支援の中で見直しを行った方が良い内容を常時書き込み、直近の会議で諮ることとしている。また、毎週末に行っている「マナーブック」を基にした集団生活における約束事の説明や児童からの質問を受ける機会を通して、児童の考え、意見を汲み取るようにしている。
- ・毎月実施している子どもアンケートからも児童の意見や考えを引き出し、日々の活動に反映している。

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

●児童の嗜好を反映したメニューで、食事の時間を楽しむことができるよう様々な工夫をしている

・毎月子どもアンケートを実施し、食に対する児童の嗜好を確認したうえで、給食業務連絡会にて、児童相談センター栄養士、委託調理業者に報告し、認識の共有をはかり、メニューを検討している。
 ・また、児童が毎回の食事を楽しみに感じてもらうように、献立の絵カードを作成してホールに掲示している。
 ・給食指導が職員によって対応が異なるとの指摘を踏まえて、無理に嫌いな食材を食べさせることはしないように、「食べられるようなら食べてごらん」と声かけをしている。なお、頑張れる児が苦手なものでも頑張って食べた時は、大いに褒めることもある。
 ・今回の利用者調査では、嫌いだったものが、食べられるようになった児童の割合が昨年度よりも大幅に増えていることが確認できた。その一方で、食事中は会話をしないように言われているため、楽しめないというコメントもあった。

●児童が食への関心を高められるように、食育の面でも様々な取組をしている

・新型コロナウイルス感染症の蔓延によって中断していた食事のマナー講習会を年1回実施する予定である。栄養士と福祉職が講師を務める。
 ・保護第二課長、一時保護所の心理職、第三者委員などが、少人数の児童と共にグループ会食をする取組を行っている。この取組みは、食事を楽しみながら、児童の行動観察の機会にもなっている。
 ・冬のお楽しみ会では、一人ひとりランチョンマットを作成して食事時間が楽しくなるような工夫をしている。

●食物アレルギーは、入所時に確認し、おやつも含め安心安全な食事提供に取り組んでいる

・食物アレルギーの有無は、児童の入所時に慎重に確認して、委託業者に伝えるとともに、給食業務連絡会等において、意見交換を行い、事前にメニューの工夫や除去食の対応を行っている。
 ・食事箋、食札、アレルギー食表等を利用して、配食を行い、配膳の際は複数の職員で相互確認するようにしている。
 ・食物アレルギーのある児童に対しては、食札やトレーの色を変え、配膳は他の児童に先駆けて行う等、丁寧な対応をしている。
 ・菓子類に含まれる食物アレルギー表示対象品目表及び特定原材料の範疇表(7品目)を新たに作成し、おやつに関しても配食トラブルがないように、チェック体制を強化して取り組んでいる。

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にチェック体制の強化のしきみを整えている
○	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

●看護職は、日々児童の生活場면을巡回して健康確認を行い、迅速な対応ができるようにしている

・保健室には4名の看護職が在籍しており、福祉職と連携して日常の服薬や怪我対応、入浴時の皮膚状況の確認など児童の生活の中に積極的に入り込んでいる。児童が保健室を身近に感じ、利用しやすい雰囲気になっている。
 ・日々の保健活動は保健日誌に記載し、必要に応じて担当の児童福祉司へ児童の健康情報について報告している。
 ・冬に向けての対策は、これまで同様に、手洗い慣行、消毒、換気であり、特に換気に気を付けている。
 ・利用者調査では、「身体の調子がよくないときの職員の対応」について、肯定的な回答の割合が増加し「すぐに声を掛けてくれて、様子を見てくれる」という安心している様子がうかがえるコメントも多かった。

●可能な限り、土日も看護職が在駐できるようになり、児童の通院や健康管理の体制が強化されている

・週1回の嘱託医による健診の際に入所児童の心身の状態を説明し、健康管理等について助言指導をうけている。
 ・歯科衛生士による歯科講習を毎月1回実施している。状況に応じて歯科通院や視力検査、アレルギー検査や皮膚科通院など、保護所生活に必要な医療の対応をしている。
 ・内服薬の管理強化のため、与薬チェック表を作成して、内服忘れ防止をしている。薬の分包、配薬は看護職によるダブルチェックを行い、保護担当課長代理が最終チェックを行うことになっている。与薬についても、複数職員によるチェックと呼名の確認を行っている。
 ・看護職の勤務体制を見直し、可能な限り土日も看護職が在駐するようにしたことで、児童の通院や健康管理が手厚くできるようになった。

●看護職は、児童の健康を維持するために必要な生活習慣やマナーを理解しやすい方法で指導している

・看護職による講話では、食生活により便秘に悩む児童が多い、トイレマナーや歯磨きなどの生活習慣の指導の必要があることなど、児童の生活習慣の課題に対応するものである。
 ・「便秘」をテーマにして、その原因と対策を丁寧に説明したり、深爪防止のため「爪の切り方」を説明している。
 ・更に、新型コロナウイルス感染症の影響で常にマスクをつけていたことから、「口呼吸の問題」もテーマとして取り上げた。
 ・このような講話の機会は、児童自身が健康について考え、生活習慣、マナーを改善していくきっかけになっている。今年3回実施しているが、年度内に4回程度実施する計画である。

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

●入所時から、心の悩みや不安をいつでも相談できることを伝えて、安心できる環境づくりをしている

・入所インテークの際に、不安や悩みがあればいつでも相談に応じる旨を説明し、なんでも職員に話してほしいと伝えられている。
 ・集団に適応せず、不穏行動の著しい児童については、不安定動向票を作成し、職員間で随時情報共有を行うとともに、必要に応じて個別対応プランを作成し、福祉職と一時保護所心理職とで連携しながら統一した対応をしている。
 ・弁護士第三者委員の訪問が月2回あり、面談を希望した児童が、保護所での生活で不安や悩みがあれば、相談できる体制がある。
 ・利用者アンケートを実施し、結果をグラフ化して児童の意見を分かりやすく職員間で共有の上、アンケートで得た児童の意見と対応の結果を保護所内に掲示し、児童に対してもフィードバックを行っている。

●保護期間が長期に及ぶ児童に対しては、「がんばり表」を活用して達成感の醸成と意欲の継続を支援している

・具体的な目標を決めて守れたら「がんばりシール」をもらうことができ、好きなおもちゃで遊ぶことができるなどの仕組みである「がんばり表」を活用して、達成感の醸成、意欲の継続を図る取組もしている。
 ・精神的に不安定な児童が多く、ストレスにより暴力につながる場合もある。職員は注意深く見守り、必要に応じて、その状況を担当児童福祉司に適時適切に伝えている。治療が必要と思われる児童には、児童福祉司を通して、外部の医療機関に通院している。
 ・なお、今年度より心理指導担当課長代理が赴任したことにより、心理チームによるアセスメントがより充実し、当保護所の多職種間の意見交換や情報共有が一層円滑に行われるようになった。

●職員は、児童の個別課題を理解し、多職種で支援内容を検討して課題解決に向けた話し合いを進めている

・虐待体験等の影響から感情のコントロールやストレスの対処がうまくできない児童の入所が増えてきている。課題のある児童については、職員間で情報共有を図るとともに、多職種で検討し、個別対応プランを作成している。そのうえで、職員全体が課題を確認し、一定の対応が行えるように工夫している。
 ・また、職員自身もPCIT（親子相互交流療法）や、CAREプログラムの研修に参加して、幼児、学齢児それぞれの児童に対する実践につなげている。
 ・一時保護所心理職の発案で、昨年度から実施している夜間の就寝時のぬいぐるみの活用によって、児童が安心して就寝できるようになってきている。

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

●基礎学力の向上と学習意欲を高めるための様々な工夫がみられる

・入所時に行う学習進度調査に応じて、各児童の能力に合わせた教材で、学習指導職員、学習の補助職員、福祉職などが協力して授業を行っている。
 ・時間割は、40分授業を午前2コマ、午後1コマで、教科書を使った国語、算数などの基礎学習、全学年を対象とした総合学習、個別課題に取り組む個別学習の3つの柱で構成されている
 ・学校の指導要領に対応した学習を進めるため、国語や算数は教科書を使い、児童が復学した際にできるだけ困らない配慮をしている。また、特別な教材を希望する児童には、担当の児童福祉司を通じて教科書や参考書、塾の課題などを取り寄せ、個別学習の時間に使えるようにしている。
 ・学習棟によって学習と生活の切り替えができることで、勉強への集中も高まっている。利用者調査では、「学習が分かりやすい」という回答の割合が昨年度より増えている。

●個別学習が必要な児童には、外部の学習支援スタッフがマンツーマンで指導を行っている

・外部の学習支援スタッフを活用し、個別学習が必要な児童には可能な限り、同一の職員が継続して指導に携われるようにしており、児童もマンツーマンで家庭教師的な指導を受けることでよい結果を生んでいる。
 ・タブレットによる調べ学習は、週に1回、学習棟においてのみ実施している。ネットにつながることは、特定のアプリにし、活用の機能を限定しているが、昨今はインターネットを活用した学習教材も多く配信されていることから、ネットの活用については検討が必要と思われる。
 ・毎年、外部講師による特別授業として、芸術とダンスを実施しており、児童の関心は高い。
 ・利用者調査では、好きな科目として算数をあげる児童が多かった。学習担当職員が、達成感を得られるように児童に丁寧な個別指導をしていることが結果につながっていると思われる。

●児童の学力及び個別支援の必要性や特性を考慮し、個別学習支援の時間を積極的に用意している

・児童の特性により、集団指導及び個別学習指導に分かれた支援を行っている。
 ・個別学習支援を実施する児童は、①不適切な言動を行うことで他児童への影響が生じる場合、②グループ学習では不安定になる場合、③学年に比べ大幅に遅れている場合、④学習の習熟に時間がかかる場合など、一定の基準を作成している。
 ・総合学習の時間には、社会、理科、音楽、体育などを取り上げ、集団の特性を活かしたプログラムを実施している。また、一時保護所の行事やイベントに向けた創作や劇の練習などにも取り組んでいる。

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

●児童の楽しみの一つである散歩、外出行事などを定期的実施し、児童からも好評である

- ・児童の生活の幅を広げる活動として地域資源の活用を積極的に進めている。一時保護所近隣の公園及び大きな公園、水族館、消防署などに出掛けている。地域の資源や公共の施設として、体育館、図書館を定期的に活用している。
- ・外出活動は、児童の楽しみになっており、利用者調査でも「おもいきり走り回れる」ことや、自然に触れる機会が「たのしい」という意見が多数出ている。
- ・幼児の散歩コースは複数あり、季節毎にコースを変えることやその日の気分でコースを選んでいる。季節を感じられ自然に溢れた環境であることもあり、天気の良い日はできるだけ散歩、外遊びをするように計画している。

●秘匿性の高い施設としてどのようにボランティアを受け入れたらいいか模索しているところである

- ・一時保護所の機能と役割を考えると、積極的にボランティアなど地域の人との出入りを進めることは難しいと考えている。
- ・現在は、一時保護所のイベントなどの場面で、東京都のOB職員によるバルーンアートのボランティア及び長年活動している理容のボランティアなど、限定的な受入れとなっている。
- ・秘匿性の高い施設ではあるが、閉鎖的な環境にならないようにしたいという思いを持ち続け、ボランティアの受入れについても、より開かれた形での受入れを模索している。

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)を外部和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

●児童への優しい言葉かけや丁寧な接遇に心がけているが、仕事に追われ、余裕を持ってない様子も見られた

・児童の権利を守る施設として、職員には高い倫理観と権利擁護の意識を持つことが重要だと認識している。年度はじめには、「児童への虐待の禁止」、「身体的苦痛や人格を傷つける行為の禁止」、「児童の前で他児の行動を批判しない」、「人格を否定するような言動はしない」など、公的機関としての権利擁護並びに倫理綱領・行動規範についての学習を行っている。

・また、個人情報の取り扱い方、情報管理についてのルールを全職員に対して周知する研修を実施した。

・児童の権利を守るため、職員と児童の信頼関係が重要と考え、職員に「なんでも相談していい」と伝え、自分の気持ちを話すことから、安心できる生活が生まれると考えている。一方、生活日課に追われ、職員はゆったり児童の話聞く時間が持てない様子も一部で見られた。

●児童の権利擁護に関する研修を受けるほか、児童への声かけについても個別に指導するシステムがある

・職員は、児童の権利擁護と支援方法についての研修を受けている。今年度は、「ダブルバインド」に関する研修を受け、自らの態度や言葉かけについての振り返りを行っている。

・その他、管理職がスーパーバイザーとなり、支援方法や個別対応に関するスーパービジョンを行っている。特に、心理指導担当課長代理が配置されたことにより、専門職のスーパービジョン体制ができ、支援方針の確認ができやすくなっている。

・一方、今回の職員調査では、職員の児童との関わり場面で、課題が挙がっている。また、集団の安定化のため「ルールが細くなる」傾向を指摘する職員もいた。

・全体会議後の学齢・幼児ミーティングの時間に、児童支援に関する話し合いを実施して、職員の接遇方法について意見交換を行っている。また、管理職は、現場の中で気になった接遇を発見した際には、すぐに、指導・支援することに取り組んでいる。

●児童の安定化のためには一人になれる空間及び自分だけの時間の過ごし方など、プライバシーが尊重される支援が必要である

・私物の持ち込みや私服の着用などについて、条件付きではあるが、柔軟に対応している。

・入所した児童が希望する場合には、夜間に限りぬいぐるみを貸し出している。自分だけのぬいぐるみを持つことは児童の心の安定・安心につながっている。

・日中活動の多くが集団行動であり、また、居室も集団で使用しているため、プライバシーを守る空間や一人になれる場所がないことが課題となっている。居室が空いていれば一人になり自由に使える工夫をしているが、定員を超える入所依頼があり、対応できない状況である。

・入所児童の男女比は、男子児童が多い傾向にあり、職員の構成比は女性が8割である。入浴やトイレ介助などの際に同性支援を実施することは難しく、どうしても女性職員が男児を支援する場面が生じている。男性職員の増員が必要だという声が多く上がっている。

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

●支援方針を確認するため「一時保護所ハンドブック」等の活用を進め、支援方針を明確化している

・一時保護所の支援方針及び支援手順を確認する資料として「児童相談所運営の手引き」、「一時保護所 HANDBOOK」など、包括的な保護所運営及び支援マニュアルを整備している。ハンドブックなどを公務室に置き、職員がいつでも確認できるようにしている。また、「一時保護所 HANDBOOK」は全職員に配布している。
 ・各マニュアルはパソコンの特定のフォルダで管理するほか、印刷物も常備し、必要に応じて取り出して確認しやすくしている。
 ・新入職員には「一時保護所 HANDBOOK」を渡し、確認しながら支援にあたるように指導している。また、新入職員にはチューター職員を配置し、スーパービジョンを受けながら支援手順を学んでいる。
 ・今年度心理指導担当課長代理が配置されたことで、一時保護所心理職の行う業務が明確化され、専門性が明確になった。当保護所内での心理的アプローチの意義がより浸透しやすくなり、取組に関する決定権が強化され、裁量の範囲などもより広がってきている。

●入退所が多い施設という特徴から、引継ぎ並びに申し送りを丁寧に行うことで支援の質を維持している

・児童の変化や支援方法については、毎日の引継ぎで情報を共有し、児童の支援方針について共通理解を進めている。職員は業務に入る前に記録を読み込み、児童集団の変化及び個別児童の支援内容の変更を確認している。また、児童にどのように対応したかなど支援のポイントを把握し、必要に応じて保護担当課長代理は助言・指導している。
 ・観察記録は、児童の担当福祉職だけでなく、児童支援に関わった職員が記入している。一方、支援ポイントや変更点については口頭で行っているが、変更点を記録から確認できるとなおいいと思われる。
 ・新入職員が分からないことがあれば、ベテラン職員に気軽に聞ける環境を作るなど職員間の円滑なコミュニケーションに配慮している。職員調査では、なんでも言いやすい職場であるとの意見が複数出ている。

●職員の意見を取り入れ、業務改善に取り組んでいる。今後、業務の標準化について全職員向けの研修が必要である

・公務室に、職員の意見や業務改善案を提案できるボードを常時設置している。各種会議及びミーティングでは、記載された提案を取り上げ改善につなげるようにしている。
 ・保護担当課長代理は、児童の直接支援を行う職員のスーパーバイザーとして機能している。児童に関する指導指針を明確にしていることで、支援のポイントが共有されている。職員間の連携、役割分担、コミュニケーションがよく、まとまりある職場環境になっている。今年度、心理指導担当課長代理、保護推進担当課長代理が配置されたこともあり、スーパービジョン・システムを新たに構築しており、更なる職員支援システムが作られることを期待する。
 ・また、今回の職員調査では、職員により情報格差が一部だが生じている様子が見られた。業務の標準化について、当保護所として課題を感じているところもあり、一時保護所の業務について全職員が共通して理解できる機会が必要と思われる。

事業所が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-4-6	児童が楽しく安心して食事ができるようにしている
タイトル①	●児童が安心して食事を楽しむことができるよう、メニューだけでなく、食堂の雰囲気づくりにも様々な工夫をしている	
内容①	<ul style="list-style-type: none"> ・児童に毎回の食事を楽しみに感じてもらうような様々な工夫をしている。また、子どもアンケートを通じて児童の嗜好を把握している。 ・食事を楽しみにしてもらえるように、献立の絵カードを食堂のホールに掲示したり、冬のお楽しみ会では、一人ひとりランチョンマットを作成して食事時間が明るくなるような工夫もしている。また、食事中には児童に好まれるような音楽を流し、リラックスして静かな環境で食事ができるようにしている。 ・なお、食物アレルギーのある児童に対しては、食札やトレーの色を変え、配膳は他の児童に先駆けて行う等、慎重な対応もしている。 	

事業所が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-9	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②	●外部の学習支援スタッフによる家庭教師的な指導を通して、学力や学習習慣の維持を図っている	
内容②	<ul style="list-style-type: none"> ・入所時に行う学習進度調査に応じて、各児童の能力に合わせた教材で、学習指導職員、学習の補助職員、福祉職などが協力して授業を行っている。学習棟によって学習と生活の切り替えができることで、勉強への集中も高まっている。 ・個別学習が必要な児童には、外部の学習支援スタッフを活用し、可能な限り、同一の指導者が継続して指導に携われるようにしており、児童たちもマンツーマンで指導を受けることでよい結果を生んでいる。 ・利用者調査では、好きな科目として算数をあげる児童が多くあった。小グループ（10人程度）、達成感、また学習指導者と児童とのコミュニケーションなどが功を奏していると考えられる。 	

事業所が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-5	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
タイトル③	居室を改修したり、一時的に遊びの時間で活用するなど、空間活用を工夫している	
内容③	<ul style="list-style-type: none"> ・当保護所内の限られたスペースの有効活用として、学齢女子居室の2室のうち、1室に間仕切りをつける工事を行っている。 ・更に、職員からの発案で、工事期間中は使用している居室（1室）に職員1名がつき、遊びの時間を学齢女児の児童が居室内で過ごせるように工夫している。 ・工事期間中のみの時限的な活用方法ではあるが、これらの改修や工夫により、定員超過と長期化が続く中でも、児童が少しでも落ちついて過ごしやすいことを目指している。 	

特に良いと思う点	
1	<p>タイトル ●心理指導担当課長代理を中心に、心理チームによるアセスメントの充実を図っている</p> <p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和6年度保護第二課組織目標において、支援の専門性の確保・質の向上を目指して、心理的アプローチの充実として、心理チームによるアセスメントの充実を図っている。 ・今年度より配置された心理指導担当課長代理を中心に、当保護所内における多職種連携や、保護所内での心理的アプローチの面からの方針共有に取り組んでいる。 ・入所児童の定員超過と長期化が続く中で、不安定動向や個別支援の対応の必要性が高まっており、当保護所の一時保護所心理職は、心理ケアや学習の時間を含む一日の児童の過ごし方の観察などを積極的に行っている。 ・心理指導担当課長代理が配置されたことで、当保護所内での心理的アプローチの意義がより浸透しやすくなり、取組に関する決定権が強まったり、裁量の範囲などもより広がってきている。
2	<p>タイトル ●保護所の現状分析から具体的提案を行い、児童の接遇向上に取り組んでいる</p> <p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護担当課長代理が中心となり、年度はじめに「児童への支援方法について」と題する研修を実施した。当保護所の特色や現状・課題を共有した上で、「何が問題となっているか」、「どんなことができるか」を分析・評価している。 ・そのうえで具体的な提案について3点挙げている。1、「児童の呼称を〇〇さん、〇〇君」など、呼び方を統一して呼び捨てにしない。2、「児童が苦手」な食材を食べられるようにする際の声かけを、褒めつつ丁寧にする。3、「職員同士の注意や指摘は児童に見えないところで行う」など、接遇に関する具体的提案を行った。 ・こうした、児童接遇に関する提案を研修として位置付け、保護所職員が一丸となり児童の権利擁護に取り組もうとする姿勢を評価したい。定員を超える児童数の多さや、深刻な課題を抱える児童の入所の中ではあるが、真摯に児童の接遇向上に取り組もうと、小さな変化から始めようとしている。
3	<p>タイトル ●職員は様々なニーズを受け止めながら、効果的なグループ分けを行い、児童支援に取り組んでいる</p> <p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・幼児から小学生までの児童を受け入れ、生活スペースが一つしかない環境の中、集団の動き方を工夫して安定・安心した生活の維持に努めている。 ・入所する児童の特性が大きく違い、集団生活に馴染まない児童も多い状況である。幼児、小学生の低学年、高学年、また、男女など、それぞれの特性や活動の違いがあり、全体をいくつかのグループに分けて日課を回すことが必要になっている。 ・訪問した際にも、マンツーマンで対応が必要な児童がいる一方で、幼児グループ、小学生女子グループ、小学生男子のグループが学習や日課を行っている。また、学習や活動場面では、更に小さなグループで活動することもある。職員は、プログラムの目的や児童集団の特性を考慮して、効果的なグループ分けを行い、支援することに取り組んでいる。

更なる改善が望まれる点	
1	<p>タイトル ●児童からのSOSとして様々な課題が生じており、早急に対策を取ることが求められる</p> <p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定員を超える児童の入所、男子児童の割合が増加している児童構成、活動的で個別対応が必要な児童の増加、生活時間の違う幼児と小学生が共に生活する生活環境、男子職員が少なく同性支援が実施できない職員体制など、複数の重大な課題から様々な事象が生じており、職員はそうした課題を抱えながら支援を進めなければならない。 ・その様な中で、発達特性が様々な児童への支援に当保護所として困難を感じる場面もあった。当保護所としては、男性職員の増員を切望しているが、すぐには実現しない現状もあり、職員の支援スキルの向上及びグループダイナミックスの工夫で乗り切ろうとしている。 ・児童の職員に向けた「課題行動」は、児童のSOSであるとも言える。一時保護所単独では解決が難しい面もあり、組織として現状の課題解決は急務であり、早急な対策が必要である。
2	<p>タイトル ●当保護所の取組を振り返り、共有する機会を持つことが期待される</p> <p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在、当保護所では、保護担当課長代理を中心に、職員が一丸となって業務に取り組んでおり、職員調査の結果からも「ワンチームで取り組んでいる」といった意見がみられる。 ・一方で、今回の職員調査では、当保護所が取り組んでいる事の項目で、「計画推進にあたっての目標と指標」、「職員一人ひとりの能力向上」、「支援内容や支援方法の手順等の改変や見直しの基準」といった項目で、無回答の割合がやや多い結果となっている。 ・当保護所の中長期的な課題としては、将来的に若手職員が中心となって当保護所の運営を担っていくにあたって、児童の安全・安心を守り、権利擁護にも配慮できる様な職員の育成が挙げられていることから、これらの結果を当保護所内で共有し、話し合いの機会にするとといった取組も今後考えられるのではないかと。
3	<p>タイトル ●定員超過の常態化、長期保護児童の増加等、現行の施設のキャパシティを超える状況が続いている</p> <p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・居室は、男女とも大部屋で、14畳程度の和室が2つあり、それぞれ8名の児童が居住する。各児童2畳程度のスペースで生活している。また一部の大部屋を分離して2つの個室に改装し、個別対応が必要な児童のために活用している。 ・食堂や集会で活用しているホールを挟んで反対側に女子の居室が同じく大部屋形式で配置されている。ホールは全員が一堂に食事できるスペースはなく、幼児と学齡児(男女)は時間差をつけて、食事をしている。 ・学習棟ができたことで、学習と生活の場が分離されて生活にメリハリができたことは評価できるものの、児童が一人になれる空間はなく、定員超過の常態化や長期保護児童の増加が続いている現状で、絶対的なスペース不足は否めない。