

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	田中 恵理香	経営	H1901039
	②	齋藤 弘昭	福祉	H0401003
	③	加瀬 祐子	福祉	H1302005
	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(新宿保護所)			
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	9 月	2 日	
利用者調査結果報告日	2024 年	10 月	7 日	
自己評価の調査票配付日	2024 年	9 月	2 日	
自己評価結果報告日	2024 年	10 月	7 日	
訪問調査日	2024 年	10 月	17 日	
評価合議日	2024 年	10 月	17 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など、専門性の向上に積極的に取り組むことができる職員。 ・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。他職種の意見を尊重し、良好な職場づくりに貢献できる前向きな職員。 <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"> ・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。 ・既存の概念を打破し、新たな取組にも積極的に取り組むこと。

調査対象

調査日の前々日(令和6年8月31日)までの当該施設入所者を対象とした。

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

16

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	0	16	0	16
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、ややよいを合計した割合)は、(80%、13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16. 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)
(100%、16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15. 「あなたが内緒にしたいこと」は保護所の中できちんと守られていますか
(各々 94%、15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)	12	3	1	0
うどんが好き。 魚以外は好き。残さないように努力。 カレーが好き。 などの意見があつた。				
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)	7	6	3	0
きのこ、一口は頑張って食べられるようになった。 たまに無理して頑張ってみる。いつもは残すけど…。食べられる物が増えた。 好き嫌いはない。 などの意見があつた。				

3. 学習の分かりやすさ (学習は分かりやすくて楽しいですか)	12	3	1	0
分かるけど答えを教えてください、ヒントが欲しい。その方が理解出来るから。 プリントをやる感じで黒板とかない、自分でやる感じ。分からないと教えてはくれる。算数苦手、国語は好き。 ここでは勉強が全部好き。 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)	12	4	0	0
あんまり慣れていない、ちょっと慣れた。 慣れた、寝るのは早い、20時40分(消灯)21時とか22時が良いな。 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))	13	1	2	0
3F広場で縄跳び検定、体を動かす時間。 沢山ある。広場(体育館より少し小さい)友達と沢山遊べる。(土日中心)図工、音楽(みんなですることが楽しい) 広場(自由に遊べる)卓球楽しい、一輪車。 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)	15	1	0	0
紙で説明してくれた。自分、相手、物を大切にする。 職員の話しを聞く。てきばき動く。→緊急時の避難の時大事。 個人情報、暴力・悪口なし、安全に暮らす為のルール。 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)	13	3	0	0
様子を見てくれる。 頭が痛い。ケガした時も保健室に連れて行ってくれた。 職員や看護師が対応してくれる。医務室に行く。 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)	14	1	0	1
日曜清掃で自分で綺麗にする。担当の所を綺麗にしている。 食堂は自分ですることがある。担当があつて綺麗にする。 全員がやっている。 など				
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))	11	3	2	0

<p>関わらないようにしている。他の子に対応しているのを見た。 話を聞いてくれる。 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>	13	2	1	0
<p>話しをした。 プールに入りたい(一緒に入りたい)話は聞いてくれると思う。 イベントをやりたい(今イベント少ない)自分や子ども達でやること決めたい。 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ていると思いますか(実際にしてくれていますか))</p>	11	5	0	0
<p>歌手になりたい。 お医者になりたい。 特に今は考えていない。相談には乗ってくれると思う。 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>	10	1	5	0
<p>けん玉、が出来るようになった。練習→頑張れるようになった。 初めて卓球やって上手く出来た。先生がこうしたら良いよとアドバイスしてもらって出来るようになった。 自分から勉強出来るようになった。検定で自信が付いた。 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>	14	1	1	0
<p>紙で教えてくれた。 注意を受けて教えてもらう。 質問も出来る。 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(実際に聞いてくれていますか))</p>	14	1	1	0
<p>困ったりしたら言えるし、その前に先生が説明してくれる。兎相の職員にお話出来る。 担当の職員に言う。 普段のことを先生に話しをしている。 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>	15	1	0	0
<p>守ってくれる。 内緒にすること、先生も自分も守っている。 大体大丈夫。 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>	16	0	0	0
<p>話しが出来る職員がいる。 今は困ったことはないけど、話せばやってくれそう。 心理司、福祉司、第三者委員。 などの意見があつた。</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、してほしいなあとつたこと)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(実際にしてくれてますか))</p>	13	2	1	0
<p>子ども会議で言つて叶えてもらった。 時間が決まっている。のんびりタイムが多い方が良い。 もしも言つたら教えてくれそうな気はする。 などの意見があつた。</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>	12	4	0	0
<p>人数が多いから…。してくれる時とそうではない時がある。 といった意見があつた。</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**●一時保護所内で理念を周知し、職員は理念を念頭に業務に取り組んでいる**

・「児童の人権の尊重、安全で安心できる生活」といった一時保護所の理念を公務室と事務室に掲示している。理念について普段話すわけではないが、児童の支援は理念に基づいて行っており、職員は同じ方向性を共有し、児童に寄り添った支援を心がけている。

・児童向けには、安全で安心な生活や権利擁護について「一時保護所のしおり」等の資料で説明している。日本語でのコミュニケーションが困難な児童にも伝わるよう、多言語版も利用している。

●管理職は、保護所の目的を達成できるよう、職員を支援しながら保護所の運営をリードしている

・管理職は、年度当初の全体会議において、当保護所の方針を含め、事業計画の説明を行い、管理・監督職としての姿勢を示している。会議や職種ごとのミーティングの報告を受け、適宜指示や助言を行っている。また、職員一人ひとりからヒアリングを行いながら、職員について把握している。

・保護所の目的は児童の安心安全と児童の権利擁護を実現することであり、そのためには職員にとっても安心安全な職場環境を整えることが重要と考え、職員を支援している。

・保護所の運営をリードする上では、話し合いを大切に、職員が納得するところを見いだそうとしている。

●会議の開催の方法等、意思決定の仕組みが決まっており、全職員の意見を尊重した上、情報共有に努めている。

・毎月全体会議を開催する。児童の日課を担当している人以外は、会計年度任用職員も含め全員参加することになっている。そのほか、毎日の申送りや各種会議を通じて必要な情報を職員に周知している。必要に応じ、各種記録や資料の回覧や掲示、連絡ノートやメールも活用する。また、状況に応じて職員が集まって話し合いをしている。

・全体会議のほか、担当者間で検討した上で、課長・課長代理の決裁を受けることとしている。

・会議では、様々な意見を尊重し、時間をかけて全員に伝わるまで周知する。

・児童相談所全体に関わる事項については、所長会や課長代理会で報告がなされている。

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

- 一時保護に従事する者としての規範・倫理についてハンドブックや保護所内の情報共有を通じて職員に周知している
 - ・児童の一時保護に従事する者として守るべき法・規範・倫理等は「一時保護所職員HANDBOOK」に記載している。同ハンドブックは、全職員に配布するほか、公務室にも置きいつでも閲覧できるようにしている。
 - ・また、法・規範・倫理等は、業務の中で、経験値の高い職員が他の職員にも周知している。職員は何かあれば、他の職員に相談しているということであり、保護所内で職員が啓発しあって規範・倫理の遵守に取り組む姿勢が窺われた。
- 実習・ボランティアの受入れ体制が整備され、実際にボランティアが来て活動を行っている
 - ・ボランティア活動実施要領に基づき、ボランティアと協働するための体制が定められている。当保護所では、保護担当課長代理が窓口となり、受入れ体制を整えている。ボランティアに対しては、面接後オリエンテーションを行い、秘密保持を含む誓約書に署名をもらう。活動後は、活動記録を作成し、対応職員と意見交換をして、保護担当課長代理に報告することになっている。
 - ・近隣の大学のボランティアセンターから、定期的に学習ボランティアが来て、学習の時間に学習指導職員と一緒に活動している。ボランティアの学生は意欲があり理解力にすぐれ、活動に取り組んでいる。
 - ・その他、大学生の実習も受け入れており、将来的に福祉人材の発掘につながればよいと考えている。
- 一時保護所としての制約がある中で、地域との良好な関係を築こうとしている
 - ・児童のプライバシー保護等の観点から地域との交流には制限がある中で、当保護所は、新宿区の施設を借りていることもあり、可能な範囲で地域に開かれた保護所にしたという方針のもと、地域との交流をしようとしている。開所時には住民に対して説明を行い、理解を求めた。その後地域からの苦情等はない。
 - ・近隣の地域センターの中に体育館があり、夏の間、児童が使っていた。同地域センターで映画観賞会も開催しており、地域センターとの交流が活発になっている。

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

○×欄		標準項目
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		
○	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		
○	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		
○	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>●アンケートや子ども会議等、様々な方法で児童の意向を把握している</p> <p>・月1回子どもアンケートを実施し、食事や学習の感想、困ったこと等を尋ねている。低学年用はイラストを入れるなどの工夫をしている。また、CD・DVD・まんが（本）のアンケートをとり、希望を聞いている。</p> <p>・子ども会議を週1回火曜日に開催している。司会と書記も児童が担当する。職員は要所でフォローするが、職員が前面に出すぎないようにしている。職員によれば、児童は子ども会議を楽しみにし、積極的に参加しているということである。悩み事を持ち出し、ほかの児童が提案をすることもある。</p> <p>・居室に意見箱を設置しており、希望する児童は自由に意見を投稿することができる。そのほか、日常生活の中で職員が児童の意見を拾い上げている。</p>		
<p>●児童から集めた意見は集約して対応を児童にも示しながら、支援に活かしている</p> <p>・アンケートの結果は集計をまとめて会議等で報告し職員間で共有して、要望の実現の可否について検討する。子ども会議で出た意見も可能な限り、保護所の運営に反映させている。</p> <p>・DVD・まんがのアンケート結果については、ランキングをまとめ廊下に掲示して児童にも伝えている。</p> <p>・児童から出た意見の実施については、児童にも納得してもらえるよう工夫している。例えば、おもちゃの展示方法で児童の意見が分かれた時は、一つの提案に基づいて1週間試しに展示してみたところ、次の週にはほかの児童も納得していた、といった状況が見られた。</p>		
<p>●第三者委員と緊密に協力しながら、児童の権利擁護に努めている</p> <p>・月2回、弁護士の第三者委員が保護所に来て、児童と面接している。月2回の訪問により、第三者委員は児童のことがよく分かっており、職員によれば、児童も第三者委員と話がしやすいと感じていて、面接のあと満足している様子であるということである。</p> <p>・第三者委員との面接にあたっては、対応記録票を作成している。第三者委員から、児童の様子や児童の希望についてコメントが書かれ、支援について助言がある場合もある。</p> <p>・利用者調査では、第三者委員に関連する項目について、全児童が「職員以外にも相談できる」と回答し、第三者委員の存在が保護所内に浸透し重要な役割を果たしていることが窺われた。</p>		

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	短期的活動・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

●年度ごとに前年度の達成状況を踏まえ計画を策定し、振り返りを行っている

・児童相談センターと当保護所共通の組織目標が策定されている。保護所全体の年度の事業計画は、児童の権利擁護・自立支援という基本的方針のもと、前年度の達成状況とともにまとめられ、支援の質の確保、保護所生活の更なる充実、働きやすい職場風土の醸成等、項目ごとに取組の計画が示されている。
・児童相談センターや家庭支援課に対し、中長期的な計画に反映されるよう、定員超過や人員配置も含め、当保護所の現状や意向を随時報告している。

●係の業務や行事等については、現場の職員の意見を吸い上げながら計画と振り返りを行っている

・日々の業務の分担については担当者と業務内容を明文化し、係ごとに計画を作成する。
・年度当初の職員会議で計画を策定し、10月に中間反省、年度末に1年の振り返りと総括を行い、反省点や改善に向けた提案等、現場の意見を吸い上げ次年度の計画に反映させる。会議には新宿区の職員や会計年度任用職員、また福祉職だけでなく各職種の職員も参加する。
・行事や日課については、その都度職員アンケート等で意見を把握し検証することで、達成度合いを明確にしている。
・計画の策定・振り返りにあたっては、第三者委員の意見、国や東京都の動向、保護のアンケート結果等も踏まえ、多角的な視点から検討するようにしている。

●安全管理の体制が整っており、児童も参加して安全管理に努めている

・緊急時対応マニュアル、不審者侵入対応マニュアル、避難マニュアル等、安全管理に関する各種マニュアルが整備されている。マニュアル類は公務室に保管され、職員が随時確認できるようになっており、更新の際は職員に周知している。
・避難訓練は、定期的実施し、児童も真剣に取り組んでいる。児童の状況によっては、事前に必要な情報を伝えるなどの配慮をしている。避難訓練をした日に地震が起きたことがあり、訓練通りに児童がリビングに集まってふとんをかぶれたなどの成果が見られた。
・「災害を忘れない」ための取組として、おやつ時間に災害について説明した上、災害があった土地のお菓子を食べる活動をしており、日ごろから児童の安全に関する意識を醸成しようと努めている。

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

●昨今の児童の状況を反映し業務が複雑になる中、職員の配置を工夫しながら業務に取り組んでいる

- ・児童数が想定以上に増え、また複雑な問題を抱える児童が増えていること、一方で、新宿区の職員や会計年度任用職員が多く、職員の入替わりがあることから、きめ細かな個別支援をするためには十分な人材が安定的に確保できないときもある。当保護所としては、関係部署に働きかけを行ったり人材の募集を行ったりして、安定的な人材の確保に努めている。
- ・ユニットごとに職員を固定する体制を導入したことにより、全体の支援体制やバックアップ体制が強化されてきたと、考えられている。
- ・外部の人材派遣会社から学習指導担当者の派遣を受けることで学習の幅を広げ、児童に対する支援が十分できるよう工夫している。

●保護所間研修や外部研修を通じて職員の育成を行い、業務に活かそうとしている

- ・職員の研修は、経験年数や経歴に応じて一時保護所の研修計画に則り実施している。
- ・職員が他の保護所を訪問して1～2日業務に入る一時保護所間での相互派遣研修を行っており、他の保護所のよい点を学んで業務を振り返るきっかけとし、当保護所の業務に活かしている。
- ・外部研修としては、昨年度研修で学んだ包括的暴力防止プログラム(CVPPP)を実践でいかし、児童が不穏になったときの対応や未然に防ぐことにつなげた。4日間でトレーナー資格をとれるため、受講した職員が所内で伝達研修を行っている。
- ・外部講習に参加した職員は研修報告書を作成し、保護所内で共有している。こうした対応により、保護所内で知見が蓄積されていると考えられる。

●職員の気づきや話し合いを大切にしながら、組織力の強化に取り組んでいる

- ・ユニットごとに、気づきや要望、改善案等を自由に書けるシートがパソコンのシステム上に設定されており、職員が自由に書き込んでいる。例えば、ある児童への対応や効率化の工夫等について誰かが書くと、別の職員がコメントして、活発に意見交換をしている。
- ・行事についても、自由記述式の分析シートがシステムに入っており、会議で内容の確認・検討を行っている。
- ・当保護所では、職員が自由に意見を言えることを重視しており、職員調査でも話しやすい、情報共有ができていて、といった意見が複数聞かれている。管理職によれば、職員が入れ替わっても誰もが自由に意見を言っているということで、職員間のコミュニケーションや情報共有が円滑に行われ、業務の質につながっていると考えられる。

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		
個人情報とは、「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>●必要な記録や情報をシステム化して管理し、漏洩を防止し活用しやすくするための工夫をしている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務に関する情報は、ファイルサーバーに保存し、ファイルを暗号化したり、児童相談所情報管理システムにアクセス制限を設定するなどして、厳重に管理している。 ・システム内の記録は見出しをつけてフィルターで検索できるようにしている。また、ファイル名に日付を入れるなどの工夫をしてバージョン管理を行っている。 ・児童の記録については、在籍している児童の記録と退所した児童の記録をサーバーの別の場所で保管している。紙の記録は、定められた保存期限が過ぎたら廃棄するなどの対応をとっている。 		
<p>●個人情報保護法に基づき、職員への周知を図りながら適切に個人情報を管理している</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護法に基づき、個人情報の管理を行っている。 ・個人情報に関しては、職員が入職した時に公務員の心得の一環として個人情報に関する研修を実施する。更に、年に1回、会計年度任用職員を含む全職員が個人情報保護に関するeラーニングを受け、結果を本人にフィードバックしている。職員に対しては更に理解を深めるため、継続的な啓発活動が必要だと保護所では考えており、全体会議等でも職員に注意喚起をしている。 		

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	
<p>●児童を安全且つ適切に保護するために、一時保護所の現況を児童相談所(相談部門)に報告している</p> <p>・一時保護所の設置目的は、児童の安全を迅速に確保した上で、適切な保護を図るため、又は、児童の心身状況や、その置かれている環境その他の状況を把握することにある(東京都一時保護要領)。 ・一時保護所の運営理念として、①児童の人権の尊重、②安全で安心できる環境、③適切な支援の構築、④児童の意見表明権の尊重、⑤各部門との連携を掲げている。 ・当保護所は新宿区をはじめとする地域との連携を密に行い、「自由で家庭的雰囲気のある保護所」づくりを目指しており、保護を必要とするすべての児童に安定した生活環境の中で、安全や安心を実感できる支援を提供し、情緒の安定を図りより多くの笑顔を引き出すよう努めている。</p>	
<p>●一時保護所の役割や日課を説明した「一時保護所のしおり」を用意するほか、日頃の取組を児童相談所(相談部門)に伝えている</p> <p>・児童に一時保護所の生活を説明するパンフレットとして、「一時保護所のしおり」を用意している。児童福祉司の訪問の機会に、保護担当課長代理や福祉職、一時保護所心理職等が、児童の様子を知らせるとともに、当保護所の取組についても積極的に伝えている。 ・一時保護所の職員は、生活場面で児童と関わり寄り添うとともに、児童が自分自身や家庭のことを振り返り、周囲との関係や生活を再構築するための力を蓄えることができるよう支援している。児童相談所(相談部門)はこれらの状況を把握した上で、児童や家族に対する支援内容を検討し方針を定めることとしている。</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

●一時保護所で安心して生活できるように、児童の年齢や理解度を考慮しながら「権利」と「ルール」を丁寧に説明している

・入所にあたり、児童の年齢や理解度を考慮しながら、児童は一人の人間として、誰からも大切にされる「権利」があること、「権利」は、みんなが幸せにくらしていくために誰にでも認められて誰にも取り上げることができないことを「一時保護所のしおり」で分かりやすく説明している。
 ・「ルール」は児童の権利を守るためにあり、必要最低限にとどめるという認識のもと、みんなが安心して過ごすために、◎自分、相手、物を大切にしましょう、◎個人情報を守りましょう、◎大人と一緒に外へ出ましょうという3つの「ルール」をその理由も含めて丁寧に伝えている。
 ・利用者調査の「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」という設問に対して、94%の児童が「はい」と回答している。

●インテークを担当する職員が連携を図り、児童の希望や心配ごとを聞く機会を設けている

・事前に担当児童福祉司と打合せを行い、児童の意向や対応の留意点を確認した上でインテークに臨むと同時に、担当する各専門職は所定の書式を用いて記録し、会議等で情報を共有している。
 ・生活環境の変化に対する児童の不安や緊張を取り除き、リラックス効果や安心感を与える目的で、児童の専有のぬいぐるみを提供している。児童の好みのものが見つかるように、様々な大きさや色、肌触りがあるぬいぐるみを用意し、迎え入れる準備をしている。
 ・入所後1週間を目途に生活場面のアセスメントを重点的に行い、また一時保護所心理職が行うインタビューを通して児童の希望や心配ごとを聞き取り、安心して生活できるような環境を整えている。

●退所を見据え、身辺自立やソーシャルスキルの向上を踏まえた支援を行っている

・「観察記録用紙」をもとにアセスメントを行い、退所後までに力を蓄え、自立して生活することができるように、身辺自立やソーシャルスキルを身に付けることを念頭において支援している。
 ・自分の気持ちを言語化するスキルは、児童が社会で生活していく上で必要なことと考え、「今はどんな気持ち?」、「どうしたかったの?」、「どうしてほしかったの?」と児童に穏やかに問いかけ、少しずつ言葉にできるよう、児童とのやり取りを丁寧に積み重ねている。
 ・退所に際して情緒不安定になる場合は、児童の意向を確認の上、担当児童福祉司に連絡し対応を依頼している。
 ・一時保護期間中に制作した作品を持ち帰ることで、生活の糧にしてほしいと願い、様々な制作物を退所まで大切に保管している。

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、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

サブカテゴリー 3 の講評

- 各職種が専門性にもとづいた記録を行い、児童のニーズを把握して課題を分析している
 - ・行動観察経過記録、不安定動向票、健康記録、観察会議綴りは、各職種が専門性にもとづき記録を行い、児童それぞれの個別ファイルに情報や記録を集約し、職員が共通の認識で支援している。
 - ・行動観察(アセスメント)は、①1週間観察、②保護所支援方針の決定、③観察会議の手順で行っている。観察においては、児童の長所を見つけることや行動の背景を考察するよう留意している。
- 主訴の変更や新たな課題を認める場合は、各部門と協議の上支援方針を見直している
 - ・主訴の変更があった場合は、その都度担当児童福祉司と情報を交換し、各職種の記録や面接の経過を参考にしながら支援方針や支援内容の見直しを図っている。担当児童福祉司とタイムリーに情報を共有し課題を検討するため、オンラインミーティングを行うこともある。
 - ・担当児童福祉司から主訴の変更の申し送りを受けた場合は、変更理由を把握した上で、保護担当課長代理が担当職員に伝え、支援方針を見直している。
- 課題抽出が容易にできるよう「行動観察経過記録」を改訂し、情報共有の精度を高めた
 - ・記録は電子記録システムを採用しており、定められた書式と手順で入力と閲覧が可能である。
 - ・文書作成ソフトに入力していた「行動観察経過記録」を、表計算ソフト入力に変更したことによって、一つのファイルに記録が集約できるようになるとともに、項目の見出しから必要な記録の抽出が容易になり、情報共有の精度が高まった。
 - ・別々であった児童の記録と引継ぎ記録を一本化することで、記録の重複や情報の散逸がなくなり、支援と日常業務をシームレスに行うことができるようになった。

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		
<p>●児童の入所背景や発達状況に合わせた個別のケアを大切にしている</p> <p>・児童の入所背景や発達状況、心情を把握した上で、入所直後は特に、「基本的な生活習慣の習得」と「信頼関係の回復」、「意欲の向上」を目標として児童と関わりを持っている。少人数の保護所だからこそできる個別の生活目標を持たせ、それに対して動機づけができるよう支援している。</p> <p>・保護所での生活の長期化は、今後の見通しが定まらないことや長期にわたる制限のある生活へのストレスを抱えることが多いため、必要な児童等に対して個別外出を企画・実施して児童に寄り添うよう努めている。</p>		
<p>●一時保護所の職員は「応援者」として児童に伝え、大人に相談することができるような関わりを心がけている</p> <p>・信頼できる大人が身近にいない状況で入所する児童が多いことから、職員は児童の「応援者」であり、相談してほしいと伝えている。</p> <p>・暮らしの場面では、ユニットごとの職員固定制を導入して児童と職員との信頼関係を深めるとともに、活動場面では、様々な職種の職員やボランティア等が児童と関わるよう心がけており、保護所全体で児童をあたたく見守る意識を持っている。</p>		
<p>●児童の要望や気持ちの変化を随時児童福祉司に伝えるとともに、退所に向けた進捗状況を照会している</p> <p>・児童相談所(相談部門)の児童福祉司や児童心理司に児童の要望や気持ちの変化を伝えて、退所に向けた調整等の進捗状況をできるだけ照会するよう努めている。また、退所に向けて担当児童福祉司と外出する機会が増えるため、帰所後の状況も適宜報告している。</p> <p>・退所後の支援者にスムーズに引継ぎができるように、本人の気持ちや良い点、成長した点、新たな生活や生活の再構築に際する不安など、必要な情報を過不足なく記録し整えるよう努めている。</p>		
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		
<p>●一時保護所における児童の意向把握を行い、担当児童福祉司に伝えている</p> <p>・入所前までに得られた情報や入所後に行われる担当職員及び一時保護所心理職との面接、日記の記述などを通して、児童一人ひとりの意向・希望を把握し、担当の児童福祉司に伝えている。特に家族に対する思いや将来への希望などは重要な情報と認識し、丁寧に聞き取り記録に残している。</p> <p>・毎月子どもアンケートを実施し、一時保護期間中の児童の気持ちの把握に努めている。一時保護所の生活・食事・学習についての満足度について尋ね、相談ができているかどうかについても聞いている。</p> <p>・すべての児童に対して少なくとも月1回(希望者は月2回)の第三者委員との面談の機会を設けている。内容については個別に担当児童福祉司に伝達をしている。</p>		

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

●一時保護所における入所児童への支援と生活指導に力を注いでいる

・一時保護所に入所する際、児童には生活の時間割や日課、学習支援について説明している。一時保護所では集団生活を送るため、住んでいる場所や学校などの個人情報をも他の児童に伝えないように指導し、退所後のトラブルを防いでいる。
 ・入所時には「一時保護所のしおり」を使い、ルールや決まりごとを児童の理解に合わせて丁寧に説明している。保護期間が長くなるに従い児童にストレスが溜まりやすくなるため、個別プログラムを作ることや児童との個別対応の時間を増やし、児童の気持ちの安定化を図るようにしている。

●一時保護所における児童の意見を汲み取れる場として子ども会議が機能している

・一時保護所では、入所児童に対し担当職員を個別に決め、集団生活に慣れるよう支援している。また、一時保護所心理職は各児童に対して「心理インタビュー」を実施し、生活や他児との関係、学習、食事、日課、職員との関係などを聞き取り、児童の状況を包括的に理解することに取り組んでいる。
 ・児童の生活上の安定を図る場として「子ども会議」や「個別対応プラン」など、児童の意見を受け止め、要望に応える仕組みを持っている。
 ・子ども会議の司会、書記に児童はすすんで手を挙げ、自由に活発な意見を発信している。一時保護所での生活の仕方・過ごし方に対して自分の意見を言える仕組みと自由に意見を言える雰囲気があることは評価できる。

●集団生活の中での児童の動きを把握し、安定した生活を送れる支援体制を作っている

・一時保護所の生活は、基本的に生活日課を中心とした集団生活である。職員はグループダイナミクスを理解し、集団の力動を考慮した支援を行っている。落ち着かない児童や不安の強い児童には、必要に応じて個室でクールダウンできる時間を設けている。また、児童相談所(相談部門)と連携の上、一時保護所心理職が個別対応を行うこともある。
 ・生活のルールは児童の理解に合わせて、分かりやすく伝えている。ルールは「安心してここで生活するため」にあることを丁寧に説明している。職員は児童の視点に立ち、児童を職員の動きに合わせるのではなく、児童の気持ちに寄り添った支援に取り組んでいる。

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

●一時保護所における個別対応と生活支援プログラムの工夫に取り組んでいる

・日課、生活時間を細かく定め、集団生活における児童の安定を目指したプログラムを作成している。日課は、学習時間と生活時間のメリハリをつけ、児童の生活スタイルに合わせた運用を進めている。
 ・基本的な生活能力、生活技術、マナーや言葉使いは児童により個人差が大きく、個別の関わりを中心に支援するようにしている。
 ・一時保護所という特性から、個別支援プランを作成することは難しく、児童一人ひとりの生活目標を職員間で共有し、支援するようにしている。また、一時保護所心理職が実施しているリラックスタイムは、児童が思い思いに使える時間、空間、過ごし方として児童に認識されている。

●大きなトラブルは少ないものの、児童は集団生活の中で不安や心細さを感じている

・定員を超過する入所児童が生活を共にしており、児童同士のトラブルが生じやすい面がある。利用者調査でも、喧嘩やトラブルを見たという意見があった。
 ・児童間のトラブルについては発見した職員がすぐに介入し、それぞれの言い分を受け止め仲裁するようにしている。
 ・児童の意見では、「なかなか仲直りできない」、「自分のことを(上手に)伝えるのが苦手」という意見が聞かれた。知らない児童同士の生活という環境の中で、不安や心細さを感じている児童がいる様子が見られた。

●児童の楽しみである行事やイベントを年間を通じて計画・実施している

・行事を実施する際には、子ども会議で児童の意見を聞き、その意見をできるだけプログラムに反映させている。年間行事としては、季節のイベント、バス旅行、お楽しみ会、外食を伴う外出などが定期的に計画されている。
 ・また、外部講師による特別プログラムとして、ポッチャやスラックライン、音楽などを取り入れ、児童が体を動かす機会として楽しみにしている内容になっている。
 ・その他、けん玉や縄跳び検定を実施したり、地域施設でビデオ鑑賞を行っている。
 更に、「災害を忘れないプログラム」も行っており、毎月1回、災害にちなんだおやつを提供や、災害に関するお話、備蓄食品を食べる体験などを通して、災害への意識を高めている。

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

●定員を超える状況であるが、児童と職員で協力して、生活を楽しめるプログラム作りに取り組んでいる

・定員を大幅に超える児童を受け入れ、生活スペースは全体に窮屈な様子が窺われた。今年度は男子児童の割合が増え、行動面でのトラブルが増加している傾向が見られた。
 ・児童のストレス軽減にも繋がっている外部講師による音楽、運動のプログラムを取り入れている。その他、家庭菜園で野菜を育てるほか、メダカの飼育など、快適で楽しみある生活を目指している。その他、「のんびりタイム」と呼ぶ自由時間を作るほか、個別で外出する機会を多く持つようになっている。
 ・定員超過もありスペースが手狭に感じられることもあり、また児童の外出が制限されるなどの制約がある施設ではあるが、できる限りの創意工夫を凝らしていることもあり、児童と一緒に生活を楽しもうとする雰囲気がある。

●日課を丁寧に送ることで落ち着いた生活につなげ、室内の装飾にもひと工夫を凝らしている

・日常生活のリズムを作り、落ち着いた生活が送れるように学習と日常生活の時間割を決めている。児童は、生活に慣れると安定する一方、保護期間が長期になるに従い、精神的に不安定になる傾向がある。生活に彩りを加えるため、季節行事並びに一時保護所行事を定期的実施している。
 ・また、一時保護所の廊下などには、工作で作った多彩な作品が飾られている。訪問時には、ハロウィンのかぼちゃを制作し、でき上がった作品を飾り付けていた。居室や学習室の掲示や室内の装飾は落ち着いた雰囲気があり、生活に彩りを与えている。

●児童の意向・要望を受け止め、適宜職員の支援が行われ、生活規範を維持している

・子ども会議を毎週開催している。児童の会議への期待や参加意欲は高く、司会や書記を進んで引き受けている。
 ・会議では、普段の生活に対する意見が多数上がっている。例えば「眠れない」という児童の感想から、他の児童が具体的な提案を出したり、小さな意見でも受け止められる雰囲気がある。
 ・少人数で職員の関わりも丁寧であることもあり、ルールを守ることによって集団生活の規範を作るというより、児童の動向に合わせた職員の支援が適切に行われている様子が見られた。

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

- 児童の食への関心は高く、食べることを楽しみにしている様子が利用者調査から窺われた
 - ・今年の利用者調査の「食事の時間が楽しいですか」という設問に対する満足度は、昨年に比べ高くなっており、75%の児童が「はい」と回答している。また、好きな食べ物をあげる児童が多く、「うどん、サンドイッチ、パン、パイナップル、カレー」など、具体的に食べておいしかった食材をあげていた。また、「嫌いな食べ物が食べられるようになったか」という設問についても、「いいえ」の割合が大幅に減っている。食に対する児童の関心は高く、食への興味・関心が高い様子が窺われた。
 - ・献立は、季節感を感じられる料理、郷土料理、各国の料理など、楽しく彩りある調理に取り組んでいる。その他、ジャムやドレッシングを選べるようにしている。
- 児童の献立に対する要望を受け止め、実現する取組を進めている
 - ・毎月「子どもアンケート」を実施し、食事に関する嗜好調査を行っている。アンケートで上がったメニューの希望を受け止め、どのように献立に反映するかを話し合っている。例えば、「オムライスが食べたい」という児童の希望があり、調理スタッフの協力によってその要望が実現された。
 - ・また、食材に関するアレルギー確認を徹底して行い、対応策や手順を用意している。食物アレルギーのある児童には、別メニューを用意するほか、食札やアレルギー用のお盆を分けることで誤食を防ぐ工夫をしている。
- 調理員と児童との交流があり、食べることを通じた良好な関係を構築している
 - ・食堂の横には調理室があり、食事の時間になるとシャッターが開くようになっている。調理員と児童の距離が近いいため、気軽に声をかけ合う関係が築かれていた。児童が食事後にトレーを返す際には「ごちそうさまでした」や「美味しかったです」と声をかける場面が見られた。調理員も児童一人ひとりの食事内容を把握しており、どの食材が人気なのか、または苦手なのか、児童の嗜好を把握している。
 - ・食事の時間は、ゆったりとした音楽が流れる中、静かに食事が進んでいる。
 - ・しかし、現在は定員を超えているため、食堂のテーブルが不足しており、ゆとりある環境整備が課題であることを職員は認識している。

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

●嘱託医、歯科医、看護職などが連携して児童の健康管理に当たっている

・入所時のインテークでは、医療情報や服薬の確認を行い、医療的支援の方針を立てている。しかし、健康情報が不十分な児童も多いため、入所後に担当の児童福祉司を通じて再確認することもある。

・医療体制は、嘱託医1名と看護職3名で支援している。嘱託医は定期的に児童の健康診断を行い、健康面のアドバイスや指導をしている。また、毎月歯科医による歯科検診も実施している。必要に応じて、近隣の医療機関や歯科への通院時には看護職が同行している。

・看護職は、健康相談やバイタル確認、服薬管理や服薬支援を行い、皮膚科や内科の通院支援も担当している。また、入所前に通院していた外部の医療機関への通院には、児童福祉司が同行することもある。アレルギー検査を行い、皮膚科への通院も実施している。退所後、児童が福祉施設に入所する場合には、医療情報を提供し、継続的な医療ケアが受けられるようにしている。

●児童への健康対応と相談体制の充実を図っている

・利用者調査の「身体の調子に対する職員の対応を尋ねる設問」では、昨年に比べて満足度が向上している。しかし、児童からは「看護職がどのような対応してくれるのかわからない」や「気持ちが悪くても言うのが苦手」という声が見られた。そこで、入所した児童一人ひとりに対して、体調不良時に看護職が「どんな対応をするのか」や「どのように気持ちを伝えればいいのか」について具体的に説明することが望まれる。

・新型コロナウイルス感染症は落ち着いているものの、感染予防のためにマスクの着用を推奨し、手指消毒、手洗いの徹底など衛生指導に努めている。休日や夜間は看護職がオンコール体制で対応を指示するなど、普段から職員との信頼関係を築き、相談しやすい環境が整っている。

●丁寧で確実な健康支援を進めるための看護職が他職種と連携して取り組んでいる

・入所した児童は、できるだけ看護職がインテーク面接に同席し、健康情報に関するアセスメントを実施している。継続的な健康支援が必要な児童には、看護職が児童の観察を行い、必要な医療支援を実施している。通院が必要な児童は、担当の児童福祉司との連携をとり、緊急の発熱などの場合には、看護職が近隣の病院に通院同行している。

・服薬支援が必要な児童が多くいる。薬の管理、処方の手順確認し、服薬に関するダブル・チェック体制のマニュアルを作り、複数の職員で確認する仕組みを作っている。

・薬の効能を高めるため、処置が必要な場合には、できるだけ看護職が行うようにしている。また、児童が通院している病院の指示についても、児童福祉司と連携を図り情報共有に努めている。

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

●入所後にいつでも職員に相談しやすい仕組みを作り、児童の不安に対応している

・入所時に一時保護所生活での不安や悩みを福祉職並びに一時保護所心理職に、いつでも相談できると伝えている。また、福祉職の担当職員は、必要に応じ、児童への面談を実施し、一時保護所内の生活の様子を聞き取り、必要な支援につなげるようにしている。一時保護所心理職は、入所後1週間目を目処に個別面接を行い、「心理インタビュー」に記録し他職種と共有している。

・「心理インタビュー」では、一時保護所での生活全般についての児童の気持ちを聞き取り、入所時の児童の不安を丁寧に受け止めている様子が見られた。

・「心理インタビュー」の「まとめ」が記載されており、入所直後の生活支援に関する観察の視点がまとめられている。

・また、担当の児童心理司との連携を図り、依頼された心理ケアを実施している。

●児童の特性に応じた心理ケア及び必要な通院治療を実施している

・担当児童心理司と一時保護所担当心理職が連携を図り、「保護所の生活安定に向けた支援」、「心理診断の実施」、「心理課題への対応」、「不安や怒りのコントロール」など、児童の心理特性に応じた心理ケアを実施している。

・心理ケア及び心理面接は必要に応じた実施回数を設定しているが、中には、毎週1回、数カ月にもわたって実施している児童もあり、専門的支援が行われている。

・また、担当児童心理司が来所して心理ケアを実施している。トラウマを抱え、治療の必要性が高い児童や通院の必要な児童には、担当児童福祉司が通院同行を行い、継続的な治療を行なっている。

●1日の出来事や感想を記載する日記の時間は、児童にとって大切な時間になっている

・生活日課の中に日記を書く時間を作っている。日記は、児童の希望や学年を考慮し「絵日記」と「日記帳」を使用している。言葉で表現することが苦手な児童は、絵を描くことで自分の気持ちを表現している。

・多くの児童の日記の記載量は多く、1ページ一杯にその日の出来事や自分の感想を記載している。児童は、職員のコメントを楽しみにしている様子が見られ、自分の思いを職員に分かってほしいという気持ちがこもっていることが文章から窺われた。職員は、児童の不安に寄り添い、児童の良い面を見つけようとするコメントを記し、相互の関係の良さが窺われた。

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

●児童個別の進捗調査を実施し、個別の学習課題に応じた教材を準備している

・入所した児童には、学習進捗調査を実施している。学習進捗調査は、児童の学力、学習に対する積極性のほか、学習面での個別の配慮の必要性などを確認している。
 ・学習指導職員は、学習進捗調査を参考に、教材の選定、教科書の確認、個別学習のプリントなどを作成し、児童の学習能力及び特性に応じた個別並びにグループ学習支援に取り組んでいる。
 ・利用者調査では、「分かりやすい」という意見が75%であった。算数、理科、工作が楽しいと、自分の好きな教科をあげる児童が多数見られた。

●児童の学年・特性を考慮したグループ分けを行い、集中しやすいクラス分けを行なっている

・学習は、国語、算数、総合に分けて実施している。総合の科目は、社会、理科、音楽、工作などに分かれ、タブレットを使った授業やインターネットを活用した授業も取り入れている。
 ・学習室は3か所に分かれ、学習内容、入所児童の構成により教室を使い分けている。学習支援には、学習担当職員のほか、福祉職、学習支援ボランティア、外部委託支援スタッフなどが協力している。
 その他、個別学習や補習事業にも取り組んでいる。また、総合学習として、音楽や工作にも力を入れている。
 ・少人数一時保護所の特性を活かし、図書館に出かけるほか、地域の公共施設の活用も積極的に進めている。

●総合学習として、音楽や工作、そして、野菜作りやメダカの飼育など、工夫を凝らした学習に取り組んでいる

・総合学習の一環としてプランターを使った野菜作りに取り組み、ピーマン、ミニトマト、ゴーヤの栽培を行っている。収穫した野菜を使ったメニューを作り、児童に提供することができた。
 ・その他、メダカの飼育を行っている。メダカの餌やりを児童が積極的に行き、生活に変化を与えている。
 ・児童からは、「学習の時間が楽しい」という意見が複数聞かれた。学習指導職員の教え方は、児童の学習進度にちょうど良い進み具合であり、児童のやる気を引き出している様子が窺われた。

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

●地域に根差した一時保護所を目指したいと考え、地域資源を積極的に活用している

- ・一時保護所内だけで生活が完結しないよう、図書館や公園などの公共施設に出かけて多様な体験ができるよう支援している。
- ・多目的運動広場を活用して体を動かしたり、地域センターの体育館を借りてビデオ上映をしたり、地域資源を積極的に活用して文化やスポーツに親しむ機会を作ったりしている。
- ・貸切りバスを使った外出行事を企画し、水族館に出かけた。水族館の生き物たちとの触合いは生物の多様性への理解や自然に対する関心を高めることに役立った。

●学習支援の外部講師や学習支援ボランティア、実習生など、児童が職員以外の人と交流できる環境を整えている

- ・ボランティア活動実施要領に基づき、学習支援ボランティアとして大学生を受け入れている。受入れにあたり、ボランティア申込書兼登録書を受理した後、必ずオリエンテーションを実施し個人情報やプライバシーの保護等に関する説明を十分に行った上で誓約書の提出を求めるほか、活動記録の作成を通じて、学生に対して助言や指導を行い、児童の活動の充実に取り組んでいる。
- ・また、学習支援の外部講師の活用や大学の実習生受入れなど、児童が職員以外の人と交流できる環境を整えている。

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

●第三者委員面談の目的や子ども会議の位置づけを、児童に分かりやすく丁寧に説明し、児童が意見を表明する機会を活かせるよう努めた

・職員は子どもの権利条約を意識しながら、どこにいても児童の最善の利益を考慮すること、意見を表明してよいこと、発達のために必要な生活を求めてよいこと、教育を受ける権利があること、余暇活動に参加する権利があることを自然な形で児童に伝えている。
 ・第三者委員は、上記に関する児童の希望を聞くほか、集団生活における児童間のトラブルや職員との気持ちのすれ違いなど、不安や困りごとを解決するために話を聞く立場であることを伝えている。利用者調査の「困ったことがあったとき、担当の職員以外にも話せたり、伝えたりできそうですか」という問いに、児童全員が「はい」と回答しており、丁寧な説明が結果にも表れている。
 ・「子ども会議はあくまでも子ども主体である」という信念のもと、子ども会議の冒頭に「児童が安全に、そして安心して過ごせるよう、児童の考えや意見を聞いて、一緒に保護所を良くしていきたい」と伝え、意見を表明しやすい雰囲気を作るよう努めた。

●包括的暴力防止プログラム(CVPPP)から、相手を傷つけず安全に身を守る方法を学び、実践にいかした

・職員固有の価値観や経験の差でマルチトリートメントが起きないように、保護担当課長代理が主に職員のOJTやスーパービジョンを行い、職員が相互に日常の言動を振り返ることができるような組織風土を醸成している。
 ・集団活動の場では、細部に目が行き届くよう職員を配置するほか、児童の動向について職員間で常に情報共有を行い、他児に対する暴力やいじめの芽を早期に発見して未然に防いでいる。
 ・虐待被害にあった児童には、児童相談所(相談部門)と連携し、医療や心理面の支援につなげている。
 ・昨年度包括的暴力防止プログラム(CVPPP)研修を受講した職員が、所内で伝達研修を行った。不穏になった児童を安全に落ち着かせるスキルや相手を傷つけず安全に身を守るできるようになり、職員の気持ちに自信とゆとりが生まれた。

●現在の定員超過は、職員の努力でプライバシーを守ることができる範囲を超えている

・個人情報の管理は、定期的にチェックリストを実施するほか、個人情報を含む資料を持ち出す場合の管理簿や交換便の発着管理簿を作成するなど事故を防止する体制を強化した。
 ・慢性的な定員超過は、パーソナルスペースを保つこともままならず、様々な課題を抱えた児童にとって常にストレスに晒されている状況と言える。動線や家具什器の配置、活動の工夫などの職員の努力でプライバシーを守ることができる範囲を超えている。児童同士が物理的に近距離で過ごすしかない状況に置かれ、見られたくない、聞かれたくないことを見聞きされ、見なくていいこと、聞かなくていいことを見聞きさせられているという悩みは切実である。

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

- 手引書等は公務室に常置するほか、マニュアルをPCの共有フォルダで管理し職員はいつでも確認することができる
 - ・「一時保護所HANDBOOK」をはじめとする手引書類は公務室に常設するほか、支援に関するマニュアルはPCの共有フォルダでの一括管理に加えて児童相談所の掲示板からでもアクセスできるようになっており、職員はこれらをいつでも確認することができる。
 - ・職員みんなで一つ一つ確認しながら作成した業務標準マニュアルは、日頃の実務の中で違和感を感じたら会議等で検討した上で都度更新し、改良を重ねるほか、マニュアルによらない支援の細やかな部分は、仮説、実践、検証を繰り返して柔軟性を持たせて臨機応変に対応できるようにしている。
 - ・ヒヤリハットの提出を奨励し、グループワークによる事例検討や会議等で安全性に配慮した支援を常に検証する体制を作っている。
- 研修や業務改善について話し合う機会を設け、組織が一体となって支援の質を高める取組を促進している
 - ・支援の質の向上を目指して昨年度は、感染管理認定看護師を招いて吐物処理に関する研修や治療指導課長(医師)によるCARE(子どもと大人の絆を深める)プログラム研修、CVPPP(包括的暴力防止プログラム)外部研修受講職員による所内伝達研修を行った。また、一時保護所間での相互派遣研修を通して当保護所らしいスタイルの追求につなげた。
 - ・一時保護ガイドラインに沿った取組を行うため、全体会議やユニット会議等で議論を行い、ルールや職員の支援のあり方を検証して業務の改善を図った。
 - ・公務室に職員が意見や改善案、要望や工夫などを自由に記入できるユニットシートや連絡ノートを用意し、職員のアイデアや気づきを積極的に取り入れ、組織が一体となって様々な支援手法や新しい価値観の導入を促進している。
- 業務の見直しにあたり、「子ども会議」や「子どもアンケート」、第三者委員との面談で寄せられた意見を反映している
 - ・毎週開催する「子ども会議」や毎月実施する「子どもアンケート」、月2回実施する第三者委員との面談で寄せられた意見を日課等に反映させて運営の改善や生活の充実を図り、のんびりタイムの充実や手作りクッキングの企画開催につながった。
 - ・業務手順や日課の変更は、全体会議で随時見直しを行い、半期時の中間反省と年度末の総括で変更後の効果を検証している。
 - ・支援内容や支援方法の見直しは、担当職員間で情報共有や意見交換をした後、全体会議で振り返りと支援の統一を図る仕組みがある。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
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
タイトル①	●管理職は、職員の様々な意見を尊重し、多くの職員が納得して業務に取り組めるよう配慮している	
内容①	<ul style="list-style-type: none"> ・管理職は、職員が働きやすい環境を作ることに配慮し、職員を支援している。 ・当保護所では、東京都の職員と新宿区から派遣された職員、また常勤職員と会計年度任用職員等、様々な職員が在職している。人によって考え方や意見が異なるのは当然であり、保護所の業務の進め方については職員が納得する「落としどころ」を見つけることを目指し、その話し合いのプロセスを重視している。 ・職員調査でも、上司に相談しやすい、職員間のコミュニケーションがよいといった意見が複数聞かれ、管理職が職員の意見を尊重しつつ、保護所の運営をリードしている様子が窺われた。 	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
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②	●児童の食への関心を引き出す食育に取り組んでいる	
内容②	<ul style="list-style-type: none"> ・今回の利用者調査では、献立や食材への児童の関心の高さが窺われた。食べておいしかった具体的なメニューを上げる児童が多く、食事時間を楽しみにしている様子が見られた。 ・調理室と食堂の近さもあり、児童が食事をしている姿を調理職員が見守り、児童も食べ終わったトレーをさげる際には「おいしかったです」と、しっかりお礼を言う姿が見られた。 ・プランターで野菜を育て、収穫した野菜を料理に使うなど、柔軟な対応も見られた。児童の食への関心の高さは、こうした日々の交流から生まれていると考えられる。 	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-2-2	一時保護所入所にあたり児童に説明し、理解を得ている
タイトル③	●入所直後は生活場面を見守り、困りごとや戸惑いがあれば意識的に声をかけて不安の解消に努めている	
内容③	<ul style="list-style-type: none"> ・入所直後は環境の変化や緊張もあり、困りごとや戸惑いがあっても職員に自ら助けを求められることができる児童は少ないため、児童の動きが止まっている場面があれば、「どうしたの？」と意識的に声をかけている。まずは児童がどうしたいか、どう思っているかを尋ねて児童の気持ちを受け止め、児童の気づきを褒めるとともに、「〇〇って思ったんだね」と気持ちを代弁しながら自ら言語化できるよう丁寧に働きかけている。 ・入所後1週間を目途に一時保護所心理職が行うインタビューを通して、食事、睡眠、生活全般、他児や職員についての困りごとや要望を把握し、多職種が連携して、安心して生活できる環境を整えている。 ・不安の解消や情緒の安定には、気持ちの言語化が欠かせないことを職員全員が認識し、様々な場面で児童の気持ちを傾聴している。 	

特に良いと思う点	
1	<p>タイトル ●職員は高い意識を持ち、研修を通じて能力を高めながら児童の支援に取り組んでいる</p> <p>内容 ・職員は、会議や日々の業務で積極的に意見交換をしながら、業務の改善に取り組んでいる。職員調査では、業務に熱心で新しい取組をしているといった声が聞かれ、職員は高い意識を持って児童を支援していると考えられる。 ・内部研修や外部研修を通じて、職員の能力向上を図っており、職員は、児童の支援に役に立つ専門的な知識やスキルを向上させている。例えば、昨年度受講したCAREプログラムや包括的暴力防止プログラム等を実践に活かしている。また、一時保護所間での相互派遣研修は、相互に学んで業務を振り返るきっかけになっている。 ・職員は研修報告書の作成・閲覧や伝達講習によって、研修の成果を職員間で共有している。 ・定員が超過し、また児童の抱える問題が複雑化していることで、職員には高い力量が求められるが、研修の成果を活かしながら、日々の業務に取り組み、児童の支援を向上させようとしている。</p>
2	<p>タイトル ●第三者委員との関わりを通して、一時保護所の生活の主体は児童自身であること、大人は児童の権利を守る役割があることを分かりやすく伝えている</p> <p>内容 ・月2回訪れる第三者委員(弁護士)との面談を、一定期間入所している全ての児童が面談をしてきている。 ・第三者委員に相談したことで不利益が生じることはない伝え、意見や要望、不満について、改善できるものはできるだけ速やかに対応し、改善が難しい場合は、その理由を伝えて理解や協力を求めるよう努めている。 ・大人と信頼関係を築くことが難しかった児童が多く、困っているとき、辛いとき、助けてほしいときは、第三者委員をはじめ、相談しやすい周りの大人に頼る経験を積み重ねることを大切に考えている。利用者調査の「困ったことがあったとき、担当の職員以外にも話せたり、伝えたりできるか」の設問に対して、児童全員が「はい」と回答しており、その実践の結果が確実に現れている。</p>
3	<p>タイトル ●児童の小さな要望でも受け止め、日課プログラムや学習に取り入れる姿勢を持って支援に当たっている</p> <p>内容 ・入所当初は、初めての集団生活に慣れず不安を抱えている児童が多い。そうした児童の気持ちを把握し、解決策と一緒に考える支援に取り組んでいる。 ・児童一人ひとりに担当の福祉職が付き必要に応じて個別面談を行っているほか、一時保護所心理職による面談、看護職の健康相談など、多職種が連携して児童の支援にあたる仕組みを持ち、児童の心に寄り添う支援を進めている。 ・また、「子ども会議」と呼ぶ話し合いは、司会や書記を児童が進んで取り組み、活発な意見が出ている様子が見られた。自分が感じている不安や悩みを職員に言いやすい雰囲気があり、児童からは「ここにおいて安心して生活できるようになった」という意見が出ていた。 ・児童の意見が受け止められ、安心して生活できる場所であることが児童にも伝わっている。</p>

更なる改善が望まれる点	
1	<p>タイトル ●児童を取り巻く環境が厳しくなる中で、一人ひとりの状況に応じた支援をいっそう充実させていくことに期待したい</p> <p>内容 ・児童の抱える問題が深刻化・複雑化し、個別支援の重要性がますます高まる中で、当保護所は、小規模な施設のよさを活かし、一人ひとりに対応した支援に力を入れてきた。一方で、想定を超える児童が入所しており、児童の安全で安心できる生活に影響が出ている。職員も、厳しい環境の中で苦労を重ねている。 ・当保護所では、東京都と新宿区の職員等、様々な職員が在籍し、職員の入れ替わりが多く、ベテラン職員が不足しがちである。現在の人員体制を急に替えることは難しいかもしれないが、関係部署に一層の働きかけをして人員を拡充することは重要と考えられる。当保護所としては、福祉職の増員、学習指導職員と一時保護所心理職の常勤化ができれば、よりきめ細かく適切な児童の支援がしやすくなると考えている。同時に、職員の定着を図ることも重要である。また、職員間での経験やノウハウの交換を更に促進し、職員の業務の質を一層効率化・向上させることで、よりよい支援につながっていけば望ましい。</p>
2	<p>タイトル ●職員の配慮により個人に関する情報やプライバシーは保護されているが、慢性的な定員超過はパーソナルスペースの確保が困難でプライバシーを守ることが容易ではない</p> <p>内容 ・利用者調査の『あなたが内緒にしたいこと』は保護所の中できちんと守られていますか』の設問に対して9割以上の児童が「はい」と回答しており、職員が個人に関する情報やプライバシー保護についてきめ細やかな配慮をしていることが見て取れる。一方、慢性的な定員超過は、パーソナルスペースを保つこともままならず、様々な課題を抱えた児童にとって常にストレスに晒されている状況と言える。 ・心身ともに傷を抱えた児童の心身を癒し、回復を助けるためにも、一時保護所が児童にとって安全で安心できる場所となるよう、パーソナルスペースの確保への対策が望まれる。</p>
3	<p>タイトル ●一時保護所という性格上外出・通学等に制約がある環境の中で一層外部社会と交流を図るため、可能な範囲でインターネット教材やeラーニング・ソフト教材の積極的な活用を期待する</p> <p>内容 ・学習に対する児童の関心や期待感は大きく、学習時間が生活の中心になっている様子が感じられた。 ・利用者調査でも、「算数が楽しい」、「理科が好き」、「わかるように教えてくれる」など、学習時間を楽しんでいる声が多く聞かれた。 ・一方、1年生から6年生までが一緒に学習する環境があり、集団を小さくすることや、個別学習、補習時間などの工夫を行っている。 ・タブレットを使い、児童の学習進度に応じた学習にも取り組んでいるが、自由時間にタブレットを使うことはできない状況である。 ・通学できない環境ではあるが、インターネット教材を使った授業やインターネット空間で相互交流できるプログラムも一般に利用されている。こうしたネット教材の活用に向けた検討を図り、児童の学習意欲を引き出す取組を期待したい。</p>