

外部評価結果報告書(令和6年度)

2025年 3月 31日

〒 170-0004

所在地 東京都豊島区北大塚2-24-5 ステーションフロントタワー2F

評価機関名 株式会社 地域計画連合

認証評価機関番号

機構 02 - 002

電話番号 03-5974-2021

代表者氏名 江田 隆三

印

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	姫野 亜紀	経営	H0201025
	②	田中 恵理香	福祉	H1901039
	③	齋藤 弘昭	福祉	H0401003
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	一時保護所			
評価対象事業所名称	足立児童相談所 一時保護所			
事業所連絡先	〒	123-0845		
	所在地	東京都足立区西新井本町3-8-4		
事業所代表者氏名	山根 匡善			
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 23日			
利用者調査結果報告日	2024年 11月 14日			
自己評価の調査票配付日	2024年 8月 23日			
自己評価結果報告日	2024年 11月 14日			
訪問調査日	2024年 11月 19日			
評価合議日	2024年 11月 19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	<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)児童の人権尊重 2)安全で安心できる生活 3)適切な支援構築 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> <p>保護を要する児童は、保護者による家庭内での養育が困難な児童のほか、被虐待、家出、不登校、家庭内暴力、非行など難しい問題を抱えた児童も多く含まれているため、これらの児童の養護と援助に当たる職員は、高い専門性を求められている。</p> <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>児童相談所職員に求められる倫理と専門性に基づいて、保護する児童の安全と安心を確保し、最善のサービスを提供する。</p>

調査対象

調査日の前々日(令和6年8月21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。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

36

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	25	8	0	33
割合	69%	22%	0%	92%

利用者調査全体のコメント

総合満足度(大変満足、満足を合計した割合)は、(60%、20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)

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8. 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

(各々 85%、28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 いいえ	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)	16	16	1	0
好きなのは餃子です。ちゃんと食べています。嫌いなものも食べます。 健康に良い物ばかり出ます。魚料理が美味しい。パンも良いです。お腹一杯食べれます。 おかわりが終わったらしゃべれないが、それまでお話出来るのでまあまあ楽しい。 などの意見があった。				
2. 食べられるものの広がり (食べたことがないものや嫌いなものでも、おいしく食べられるようになりましたか)	18	9	5	1
無理なものもあるが、頑張って食べられるようになった物もある。 嫌いな物も頑張って食べている。栄養があると思う。 普通に好き嫌いがありません。 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)	15	9	9	0
大きく分けて3つあります。自分でするドリル学習、iPad学習、金曜限定で月3回授業形式、この3つです。自分でするドリルが好きです。質問をすると答えてくれます。 国語をやっています。 先生が来ます。国語と算数、分からない時もある。体育大好きです。 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)	21	7	5	0
初めは慣れなくて戸惑いますが1w、2wで慣れます。 慣れた。 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))	28	3	2	0
職員が企画してくれるものは楽しい。納涼祭は楽しかったです。 活動と言うより病院に行く時が楽しい。外に出れるから。自由時間に絵を描くのが好きです。昨日ゲームをして楽しかった。 納涼会で女子はチアとダンス、男子は太鼓をした。楽しかった。土日はホールで大きいTVが見れる。 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)	28	3	2	0
アイコンタクト、女子にしてはいけない。女子がいじめを思い出してしまうかもしれないから。暴力や無断外出がいけないことは理解している。相手のことを大切にしないといけない。人を傷つけることは良くない。 4つの大きな約束があります。個人情報、暴力しない、無断で外出しないと人との距離感の4つです。毎週日曜日に振り返りの会で説明してくれる。 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)	21	9	3	0
感染症に罹った時、すぐに病院に連れて行ってくれた。 話せる時と話せない時がありますが、話せる時が増えました。すぐ対応してくれる。 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)	28	3	2	0
ピカピカです。食堂は掃除の人がいます。浴室は皆で綺麗にします。 分からないが綺麗な方だと思います。 日曜日に掃除している。 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))	23	9	1	0
人が嫌がることをしないように注意してくれる。 上手く行かない時、職員が対応してくれます。 言えば多分やってくれる。 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)	24	5	3	1
先生に来てもらって部屋に来てくれる先生から聞いてくれる。話しやすい。 話す機会があります。申し出ると時間を作ってくれます。 聞いてもらっている。 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ますか(実際にしてくれていますか))	18	11	3	1
話を聞き取ってもらっている。何故こうなったか作文を書いている。 担当の職員さんとたくさん話します。 集団の子との一緒に過ごし方を教えてくれている。 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	7	8	3
暴言を言わなくなった。 ちょっと成長したのは礼儀作法を学習したことです。尊敬語を覚えしました。 1人で寝られる事が出来たり、初めて会った人と話せるようになった事や、勉強を自分からするようになった。 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)	22	8	2	1
特記すべき意見なし。				
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))	22	6	4	1
聞いてもらえそうです。 心配ごとない。 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)	26	4	2	1
多分。 内緒にしたことはない。 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))	22	4	7	0
心理司に話している。 面会に来てくれる支援者に話をしている。 話しやすそうに思います。 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、してほしいなあとしたこと)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)</p>	19	10	4	0
<p>青紙に書いている。 特に不満がない。 相談に乗ってくれました。 などの意見があった。</p>				
<p>18. 信頼できる職員か (職員はあなたに対して、ていねいに接してくれますか)</p>	25	5	2	1
<p>ベルで呼んで来てくれた時、丁寧に話をしてくれる。 接し方はとても丁寧。 優しく、常に褒めてくれます。 などの意見があった。</p>				

1. 組織マネジメント項目（カテゴリ1～5、7、8）**1. リーダーシップと意思決定****1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている**

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

●物理的に、視覚的に、あるべき方向を共有できる仕組みを工夫し、児童のために行動する職員の協力体制を醸成している

・足立児童相談所一時保護所は、令和5年度に新庁舎に移転し、全個室の居住環境を備え、広いリビングで緩やかに生活エリアがつながる工夫がある。依然、定員超過の状況は続いているが、全個室環境を活かし個別的な支援にも力を入れている。
 ・公務室には理念・方針を掲示する他、一時保護所全体としての職員の動きが見てわかる仕組みも随所に工夫している。相談援助部門との連携も各段に改善され、児童のために行動する職員の協力体制を支えている。
 ・児童には、毎週「今週の目標設定」の時間に、生活上の約束事や権利擁護について話し、大切な考え方を伝えている。

●保護課長、保護担当課長代理の連携により、児童相談所一時保護所としての意思決定が円滑化している

・保護課長や保護課長代理、心理や学習の各専門職、クレークも含めて、福祉職員と共に子どもの生活場面に積極的に入り、一時保護所職員全員で支援する姿勢を大切にしている。
 ・相談部門と保護部門が近い距離で協力して執務できる環境がある事に加え、保護課長の配置により、相談部門と一時保護所両部門の連携が進展している。相談部門が児童の支援方針を協議する会議(援助方針会議)には、保護課長や一時保護所職員が出席し、児童の意見や生活の様子を共有することで、児童相談所一時保護所としての意思決定が円滑化している。

●会議での共有事項や重要な決定事項が継承されるよう、マネジメントを行っている

・重要な決定は、月次の職員会議で職員による議論を経て行うことを共通認識としている。会議を欠席した職員のために、会議記録は常時データで参照可能である。
 ・一方、新規採用や勤務経験が浅い職員も増えていることから、会議録を参照して意思決定の経過を確認する負荷に配慮し、決定事項と経過を整理し、事例集などに文章化していく必要性を認識している。
 ・当保護所では、朝夕の引継ぎで、全児童の情報を全職員が引継ぎを受ける方法を取っているが、引継ぎについても、その内容を整理して文書化することで、要点の明確化に成功している。

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

●特に、権利擁護について、職員の体系的な学習の機会や認識を深める取り組みを行っている

・人的サービス面において、児童に対する高圧的・乱暴な言動などの不適切な関わりを行わないこと、個を尊重し、権利擁護の視点を持って児童に接することを重視している。
 ・規範・倫理への理解を深めるため、令和6年度の福祉局・保健医療局課題別研修として、公務員の理念、基本姿勢を認識し、コンプライアンスの徹底、幅広く人権への理解を促す悉皆研修を、会計年度任用職員も含め行っている。
 ・当一時保護所や他施設での事故事例は職員会議で共有し、被措置児童虐待事例については、当事者だけでなく、組織の問題として捉える事を伝えている。

●関係機関からの実習生受け入れや、意見交換会などの機会を設け、円滑な保護のための連携強化を図っている

・児童相談所もしくは一時保護所として受け入れを行い、令和6年度の11月現在、一時保護所運営事業者である法人や地域の子ども家庭支援センター、措置先となる施設などから2ケタの実習生が訪れている。
 ・実習の受け入れは、一時保護所の機能や被保護児童の状況を理解して、円滑な保護や連携した支援に役立てるために重要であると認識し、警察組織などからも積極的に受け入れを行っている。
 ・また、子ども家庭支援センターの職員との意見交換会は、外部からみて、一時保護所の実態がどのように見えているかを知る貴重な機会と考えている。

●所外行事の活性化に加え、コロナ禍によって減少した地域との関わりも増やしていくことが期待される

・所外行事で、遠方に外出する機会を増やし、児童の生活に潤いを与えようと健闘している。新庁舎となり、充実した屋上グラウンドや体育館、中庭などを活かし、花火大会鑑賞やバーベキューなどの楽しみも増やした。
 ・一方、地域社会や地域住民との関わりでは、月2回、ニーズが高い理髪ボランティア受け入れや、児童と共に実施しているごみ拾い等の活動がある。近隣住民から感謝の言葉は、児童にとって励みとなっている。
 ・保護課長を初め、多様な職員が児童に関わる取り組みもあるが、公共施設の活用など身近な地域に親しむ機会が、今後、さらに拡がるとよい。

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-3の講評

●「こども係」を業務分担に位置づけ、児童の意欲向上につながる意見の採用に積極的に取り組んでいる

・「こども係」を業務分担の一つに位置づけ、毎月の子どもアンケートや、子ども会議の開催を継続している。子ども会議のテーマは、「子ども達の生活についてルールを話し合ったり、行事などを提案すること」として、決定した内容は、食堂のホワイトボードに掲示して子どもと共有するなど、生活の改善に役立てている。
 ・訪問調査時には、体育祭の競技メニューや、週末のテレビの優先権を児童が話し合い、結果を共有していることが確認された。32名定員のところ、それ以上の児童が入所し、かつ頻繁に児童の入れ替わりがある中でも、こうした改善の取り組みが継続されている事は特筆に値する。

●ケースワークに係る要望には「個別支援プログラム導入書」で組織的な実施、終了につなげている

・「個別支援プログラム導入書」を整備しており、児童に関わる担当職員が、個別的支援を必要とする児童について、判断の個人差を減じ、協議する仕組みである。
 ・足立児童相談所一時保護所が始めた取り組みであり、児童が決めたことを守れない時の振り返りに活用したり、がんばれた時に映画に行けるなど、日課を積み上げていくことができる。
 ・集団に馴染みづらい児童や、保護が長期化して精神的負担を抱える児童が、集団のルールに合わず、その行動が他児に影響を与えると判断した場合に、目的や終結の基準を組織的に確認した上で、行っている。

●子どもアンケートについては、毎年の外部評価との項目の重複もあるため、今後、見直しも考えられる

・日々の生活や日課活動に関する要望に対しては、勤務終了時にミーティングでの振り返りや職員会議などの場で対応を検討している。
 ・書籍購入など予算執行が伴うものは、管理担当と連携を図り実現に取り組んでいる。今年度は、児童の要望をふまえて、日課運動に伴う表彰の仕組みを変更したり、図書館の積極的な活用なども進めている。
 ・こうした様々な子どもの意見・要望把握が行われているが、子どもアンケートについては、毎年の外部評価との調査項目の重複も確認されており、今後、項目の見直しも考えられる。

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>●相談部門との連携による保護期間の適正化、個室を活用した個別的支援に係る職員体制の具申に取り組んでいる</p> <p>・令和6年度の足立児童相談所組織目標において、一時保護所に関わる重点目標として「一時保護所の機能強化及び一時保護の適切な進行管理」を掲げている。</p> <p>・具体的には、一時保護所入所の円滑化に向け、毎週の進行管理の徹底と、3週間目の援助方針案の検討、相談部門と保護部門の情報共有による保護期間の適正化を図るとしている。</p> <p>・今年度は、令和6年度末までに策定する一時保護所の配置基準等に関する条例に、個室を活用した個別的支援を実践するために必要な職員体制が反映されるよう、所長と保護課長が検討会に参加して意見を伝えている。</p>	
<p>●年間行事計画や係分担業務の計画を活用し、四半期ごとの進捗確認を行っているが、さらに、組織目標との紐づけによる更なる展開が期待される</p> <p>・年間の計画としては、児童相談所の組織目標の他に、係の業務分担の年間計画と、年間行事計画がある。</p> <p>・係の業務分担は、一時保護所の日々の日課をつつがなく遂行するために必要な役割を位置づけ、行事は児童の生活に潤いを与えるものとして積極的に取り組み、年間行事計画で運用している。</p> <p>・係業務分担は四半期ごとに取り組み目標の進捗状況を確認し、年間行事計画も企画と反省を作成するなどPDCAを行っている。保護推進担当は、保護期間を把握している。</p> <p>・係業務分担や行事計画には、組織目標との紐づけによる更なる展開が期待される。</p>	
<p>●事業継続マニュアルの更新やヒヤリハットを踏まえた対策を講じ、安全の確保や向上に取り組んでいる</p> <p>・令和元年度より一時保護所の事業継続マニュアルを冊子にまとめ、公務室に配置している。現在、建物の改築などの状況の変化を反映させ、新たな避難ルートの明示や、夜間対応の備え、避難場所の更新など追加修正を行っている。</p> <p>・ヒヤリハットについては、提出されたものを職員会議で個別に検証している。薬の飲ませ忘れなど服薬に絡む内容が増えている状況を受けて、薬剤保管庫の導入、配薬の効率化、服薬後確認の合理化などに取り組んでいる。また、アレルギー対応では緊急対応方法を定期的に訓練する他、事前の情報収集、確認徹底につなげている。</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-5の講評

●職員の採用や職員一人ひとりの育成に向けて、一時保護所として組織的で丁寧な関わりが行われている

・職員の採用および育成計画は、東京都の人事制度に基づき実施されている。採用選考委員には一時保護所職員も携わって、人材の適否を見極めている。
 ・育成計画については、新任職員には保護所職員の研修ノートを用いて育成状況を確認し、2年目以降の職員は福祉司との同行研修、希望者全員に他の一時保護所との交換研修の機会があるなど、本人の意欲次第で豊富な研修機会が用意されている。
 ・目標成果シートを自己申告する2回の機会には、4月着任の保護課長が正規職員全員との面談を行い、職員の意向と組織的な期待のすり合わせにも努めている。

●日々の会議で、児童の現状を共有した上で、職員が活発に意見をすり合わせ、一時保護所の改善につなげる取り組みを工夫している

・職員自身が気づいたこと、職場に取り入れられること等について、日々の引継ぎや業務終了時のミーティングで活発に発言し助言も受け、共有している。
 ・職員が各々の意見を表明し、意見をすり合わせる過程を繰り返すことで、既存のルールのみに関わらず、必要な変化を続けて社会環境に適応していきたいと考えている。
 ・一時保護所改築で物理的な環境が大きく変わったことは、支援に関わる職員が自ら考え発信する必要性をもたらした。
 ・核となる児童個別の情報は、引継ぎ用として事前に記録し、意見交換に時間をかける工夫も功を奏している。

●個室という居住環境の強みを活かした支援の構築は、職員にとっての重要な検討課題である

・東京都としての職員の配置基準の見直しが検討されており、職員の増員が期待されている。増員される職員には、一時保護所の勤務経験が少なかったり、社会人経験の浅い職員も多いと思われる。
 ・一方、個室が完備した当保護所には、集団への適応が難しい特性を持った児童も増えており、余裕を持って児童に対応することが困難な場面も見受けられている。
 ・個室環境は、児童にとっては一人の時間や空間が落ち着きをもたらす一方、職員には状況の把握のしづらさや、引きこもりがちな生活にもつながりかねない。個室の強みを活かした支援の構築は重要検討課題である。

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		
<p>●保護課の組織目標を一時保護所運営に落とし込むための経営情報の共有がより一層求められる</p> <p>・当一時保護所の更なる質の向上に資する情報として、事業計画に組織目標(重点目標)が明示されているが、その実行を担う一時保護所職員の行動に落とし込むため、組織目標と係業務目標の整合がより進むような情報提供が求められる。</p> <p>・係業務は、「業務改善係」を新設して日常業務の基本を文書化するなど、日課の遂行のみならず、円滑な運営を見据えて設定されているが、保護課の機能強化の中長期的課題への対応に十分とはいえない。</p> <p>・保護課内の組織体制の明示も含め、組織目標(経営情報)の共有が保護所全体に行き渡る取組が求められる。</p>		
<p>●速やかな事故情報の共有など、法令や東京都の基準などに則り、適切な個人情報の保護に努めている</p> <p>・個人情報保護に関して、個人情報保護条例、一時保護所運営の手引き、東京都サイバーセキュリティ基本方針に則り、その利用目的を明示し、適切な対応に努めている。開示請求に対しては、具体的な手続きを担当局の指導、助言を受けて、対応している。</p> <p>・東京都児童相談所全体としての共有に加え、当保護所で発生した事故は、個人情報に配慮しつつ、組織として、速やかに共有を行って再発防止に努めている。</p> <p>・東京都全体で職員に対するe-ラーニングでの研修や、メール配信での個人情報保護の注意喚起などが行われている。</p>		

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>●一時保護所の役割を明確にし、児童相談所等関係機関との連携強化を図っている</p> <p>・東京都内の一時保護所は、入所する児童やその家族、関係者に対して「一時保護所のしおり」を用意し、一時保護所の役割や日常生活の流れを分かりやすく説明している。この「しおり」は児童福祉司及び児童相談所の新人職員向けの研修にも活用され、一時保護所の機能や役割についての理解を深めるために使用されている。</p> <p>・また、当一時保護所では独自の三つ折りパンフレット形式の「しおり」を作成しており、入所する児童に「権利と生活」「保護期間の目安」「一日の流れ」「保護所の目的」「困ったときの対応」などの項目の中で保護所生活を紹介している。この「しおり」は児童に配布し、生活への理解や安心感を持ってもらうために役立てられている。</p> <p>・さらに、当保護所は児童相談所との距離が近いため、児童福祉司との迅速な情報共有が可能であり、ケース会議や支援方針の話し合いにも積極的に参加できる環境が整っている。このような密接な連携により、より効果的な児童支援が行える体制が築かれている。</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

●入所面接と丁寧な説明により、児童が安心して安定した生活を送れる支援を行っている

- ・入所時のインタビュー面接は、原則保護担当課長代理、福祉職、看護職が連携して対応し、必要に応じて心理指導担当課長代理が同席している。一方で、夜間や休日に入所する新規の児童の場合、担当の児童福祉司が同席できない場合の情報不足が課題となっている。
- ・担当児童福祉司は、児童の権利や入所に至った経緯を丁寧に説明しているが、入所直後の児童は不安を抱えており、話を十分に理解できない場合もある。このため、児童が落ち着いた時期に、再度一時保護所での生活の動機づけや説明を行い、児童の安心感を深める支援に取り組んでいる。
- ・さらに、納得できないまま入所する児童がいる場合にも、個室で過ごしながらい入所前の生活を振り返る時間を設け、入所後1週間程度の時期に、心理職による面接を行うことで、児童の気持ちを丁寧に聞き取るなどの支援をしている。

●保護所の改築により実現した全室個室化について、ガイド用の冊子を準備し、私物の利用や部屋の使い方を伝えている

- ・保護所の改築により、居室を全て個室化し、児童がより快適に生活できる環境を整備している。個室利用に際しては、「お部屋での私物の利用案内」や「お部屋の使い方」などのガイド冊子を作成し、入所時に児童に説明している。
- ・「お部屋での私物の利用案内」では、禁止事項を提示するのではなく、私物を楽しく安全に使うための方法が紹介されている。また、「お部屋の使い方」には、生活ルールがイラストが写真とともに掲載され、洋服の整理整頓の仕方などが具体的に示されており、子どもが部屋を使いやすくなる工夫がなされている。
- ・さらに、夜間入所や気持ちが不安定な状態での入所に際しては、集団生活に移行する前に個室で過ごす準備期間を設け、気持ちを整理する時間を用意している。

●入所時の不安を和らげる個別支援と心理ケアに取り組み、職員間の連携強化を進めながら児童をサポートしている

- ・入所時に感じる不安やストレスに対応するため、個別担当職員が入所時の不安やストレスに対応している。個別担当職員は、個別面接や保護所の過ごし方を説明し、児童の不安や心配事に寄り添い支援を行っている。また、インタビューに関わった職員が継続的に声掛けをし、児童の安心感をサポートしている。入所から1週間後には心理職が心理面接を行い、生活適応のためのケアを実施している。
- ・一時保護所の改築により相談部門と同じ建物に移り、内階段での連携が可能になったことで、入所・退所の手続きや個別支援がスムーズに進むようになった。退所支援についても、児童相談所の児童福祉司との連携を図り、スムーズな移行ができるように支援内容を協議している。

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・しきみを定め、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きみがある
○	2	主訴をふまえた行動観察の方針に沿った具体的な支援内容と、その結果、児童の状況がどのように推移したのかについて具体的に記録している

評価項目 6-3-4

児童の状況等に関する情報を職員間で共有している

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

サブカテゴリ 3 の講評

●一時保護所情報管理システムと記録の合理化により、児童支援の効率化及び情報共有の強化に取り組んでいる

・一時保護所の情報管理システムを活用し、記録の合理化とデジタル化を進めている。記録は「児童票」を中心に、経過記録、保護日誌、引継ぎ記録、各専門職の記録から構成され、情報を一元化する体制が整っている。
 ・担当職員は、児童票作成のためのマニュアルに従い、保護所援助方針の確認や観察会議の実施、経過記録のまとめを経て、児童票を作成している。児童に関する記録には、児童の行動や気持ち、職員との関わりが詳細に記されており、新人職員にはチューターが付き、記録作成のノウハウを指導する体制が整っている。
 ・さらに、児童支援の情報共有を図るため、職員がその日の活動や特記事項を把握できるよう、公務室内の壁に「児童ボード」を設置し、日々の児童支援が円滑に行われるよう工夫している。

●定期的な観察会議と多職種連携で、児童の長期的支援方針を丁寧に確認している

・当一時保護所では、管内の児童相談所との援助方針会議及び必要に応じたケース検討会議を開催し、担当の児童福祉司との密な連携を通じて、児童の長期的な支援方針を確認している。また、他の児童相談所とも連携し、担当児童福祉司との面会時には児童の様子を丁寧に報告し、情報共有を徹底している。
 ・入所から1週間目と3週間目を目安に「行動観察チェックシート」を使った観察会議を開き、保護課長や担当福祉職だけでなく、一時保護所の心理職や看護職なども同席し、多職種で支援方針を検討している。これにより、各専門職が連携して児童への適切な支援を進める体制が整えられている。
 ・また、職員室には児童の入所理由と主訴に関する情報が掲示されており、職員はそれを参考にしながら日々の支援方針を確認し、児童の個別ニーズに即した支援を進めている。

●交代制勤務の一時保護所における引き継ぎ体制の強化と情報共有の工夫を行っている

・交代制勤務を採用する一時保護所では、引き継ぎが重要な業務であり、看護、心理、学習、クレークなどの職員が可能な限り参加して、児童の情報を一貫して確認・共有している。引き継ぎシートには、児童情報が網羅され、参加する職員は自分のパソコンで情報を見ながら支援ポイントを確認している。今後、福祉職が記す心理、看護の情報についても、整理・統合し、さらに分かりやすい引き継ぎを目指している。
 ・引き継ぎで使う情報シートには、「男子・女子別の全体動向」「学習係」「共有事項」「児童の様子(昼・夜)」がある。独自のシートを活用するようになったことで、引き継ぎの合理化が進んだ。また、引き継ぎシートには、職員の動向、個別児童の状況、保護所全体の動きが日毎に整理され、職員全員が同じ情報を見ながら確認することで、連絡ミスの防止に役立っている。

サブカテゴリ 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

●全個室化の実現と柔軟な対応により児童一人ひとりに寄り添う支援を強化している

・一時保護所の改築により、全室個室化が実現したが、常に定員を超える入所依頼であるため、他の部屋を居室に充てたり、廊下に簡易ベッドを設置して対応している。
 ・個室化や建物構造の特性に応じて、難しい課題を抱えた児童など、個別対応が求められる児童の入所も増えている。保護所では児童一人ひとりのニーズや個別特性を丁寧にアセスメントし、個別支援に努めている。
 ・また、健康や医療的支援が必要な児童には、全職員が同じ情報を共有できる体制を整えている。通院が必要な児童については、担当の児童福祉司や医師と連携し、医療支援や服薬管理を徹底している。さらに、個別支援のための手順書を整備し、安全に配慮した支援を進めている。

●「お部屋の使い方」案内と工夫で児童のプライバシー保護及び個別ニーズに応える支援体制をとっている

・児童には、「お部屋の使い方」という案内書を用い、個室利用のルールを説明している。この案内書には「他の部屋に入らない」「他の児童をじっと見ない」など、具体的なマナーが記されており、個室利用の基本的なルールをわかりやすく示している。
 ・一方で、児童の特性に応じた配慮も進めており、他児童の視線が気になる場合は部屋の前にパーテーションを設置するなどして、プライバシーを確保する工夫をしている。さらに、児童が気分を転換したい時や児童福祉司との面会後に一人になりたい時には、居室で落ち着く時間を持つことができるよう配慮されている。

●生活空間と視覚的な工夫で児童が安心して施設生活に適応できる環境を整えている

・当保護所のフロアは、大きな空間に食事スペースや学習・日課を過ごすエリア、リラックスできるスペースなどが設けられ、生活に変化をもたらす空間づくりが進められている。食堂からは中庭を眺められ、大きなガラス窓には毎月児童が描くイラストや絵が描かれ、食事をしながらアートや外の景色を楽しめる明るく落ち着いた環境が整えられている。
 ・また、児童養護施設などへの入所予定がある児童には、施設勤務経験のある職員が関わり、施設生活や通学に関する質問に答えて不安を和らげる取り組みを行っている。さらに、児童養護施設等への事前見学や入所前面接を実施し、児童に適切な情報を提供して安心感を確保している。今後は、施設の生活を視覚的にイメージできる資料の提供も期待される。

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

●児童の成長支援と将来のための取り組みを児童福祉司と連携して積極的に行っている

- ・児童福祉司との面会は、児童の将来の生活を考えるためにも重要な時間であり、積極的に実施されている。児童は行事活動後に絵日記風の作文を作成し、日々の出来事や感想を日記にまとめている。担当の児童福祉司が来所した際には、日記や作文を見てもらい、児童の気持ちの変化を確認する材料として提供している。
- ・児童福祉司からは「次の面会までに気持ちをまとめた作文を書いてみましょう」といった課題が与えられることもあり、一人で文書化することが難しい児童の場合、職員が付き添って助言し、児童は自分の気持ちを言葉にして整理している。
- ・また、定期的な通院や歯科治療などの医療行為については、担当の児童福祉司に通院同行を依頼し、医師に伝えてほしい内容や医師の指示を文書で受け取っている。

評価項目 6-4-3

児童の状況に応じて、個別・集団により指導している

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

評価項目 3 の講評

●集団指導に加え、児童の状況を検討したうえ個別支援を取り入れている

・学習などの日課は、基本的に集団で指導し、職員が児童の様子を見ながら、適宜指導し、声掛けなどを行っている。
 ・集団になじめない児童は集団から離して個別支援にあたる。個別支援に際しては、児童の特徴、背景を理解し、振返りができるよう職員が協議したうえ、個別指導の理由や目標を明記した個別支援プログラム導入決定書を作成する。
 ・集団生活では、一人の行動が他児の生活に影響することを踏まえたうえ、児童一人ひとりの特性に配慮して、より効果的な個別支援プログラムに向け、職員間で相談しながら進めている。個室の利点を活かし、状況に応じて、集団生活が苦手な児童が集団から離れ落ち着いて生活が送れるようにしている。ただし、集団から外れることで、ペナルティと捉える児童もいるため、対応には配慮している。さらに、個別支援をした後、どのタイミングで集団に戻すかを慎重に見きわめている。

●特性の強い児童が増える中、児童一人ひとりに応じた支援を丁寧に行っている

・庁舎の改築で個室になったこともあり、特性の強い児童がいつそう多くなる傾向がある。このため、児童一人ひとりの特性を考慮したうえ、各児童にあった支援を行っている。
 ・例えば、他児童との関係に不安が生じる場合は、座席の位置を工夫して物理的に距離を置けるようにしている。また妊娠した児童を受け入れた際は、本人のケアと他の児童への影響とを考慮し、バス・トイレ付きの個室を用意して個室から出ずに生活できるような対応をした。保護期間が長期化した児童は、不穏にならないよう、担当児童福祉司との連絡を密にするなど、配慮している。
 ・イスラム教徒の児童に対しては、深夜にお祈りができるよう、決まった時間に起こすなど、宗教、民族に配慮した対応も行っている。

●改築された建物の構造を活かしつつ集団と個別の活動の進め方を模索中である

・庁舎の改築後、明るく開放感のあるホールで集団での活動を行っている。ホールや学習室では、男女が同じ空間で日課を進め、退所後の生活を見据えて、男女の適切な距離感を認識できるよう配慮している。ただし、児童の中には性被害者・性加害者がいるので、基本的に男女が交流する活動はしないこととしている。
 ・個室化でプライバシーが守られ、児童が一人でリラックスしたりクールダウンしたりする時間が持てるようになったのは有効である。しかしながら、一人でいることに不安を感じる児童もいる。また、これまで集団の中で人の目があることで行動が抑制されていた面があったが、個室化で抑制がきかなくなる児童も出ている。職員は引きつづき、有効な対応方法を検討している。

評価項目 6-4-4

児童の自立に向けて、さまざまな日常生活上の支援を行っている

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

評価項目 4 の講評

●職員は、日々の生活の中で児童とよい関係を築きながら、児童の生活を支援している

・児童の支援については、入所後1週間を目途に観察会議で担当の児童福祉司が方針を提案する。担当の保護所職員や児童心理司、一時保護所心理職の意見を積極的に取り入れ、児童の背景・特性を踏まえて関わっている。
 ・児童との関係構築を重視しており、児童に安心感を持たせ、そこから人間関係を広げられるよう支援している。また、こうした関わりを通じて児童のコミュニケーション力が向上するよう取り組んでいる。
 ・児童には日常生活の中で積極的に声をかけるようにしているが、個室化により、職員と児童が個別に関わる時間が減り、職員と児童との関係作りや日常生活の指導が以前より難しくなった面もあり、職員は試行錯誤を続けている。

●日常生活の様々な活動を通じて、児童の関心が広がり生活習慣や社会性が身につくよう支援している

・個室の使い方については「お部屋の使い方」という冊子を作成し、児童に配付している。児童は自分で個室の掃除をすることになっており、掃除や自室の管理の習慣を身につけている。
 ・朝会で時事的な話題を取り上げており、社会問題に目を向けるきっかけになっていると考えられる。また、新聞をとり、ホールで閲覧できるようにしている。ただし、児童を刺激するような記事は目に触れないようにするなどの配慮をしている。
 ・ホールで魚の飼育、テラスで植物の栽培をしており、児童が交替で世話をしている。避難訓練や近隣の公園のごみ拾いなどの活動も、社会性を育む機会になっている。

●行事やスポーツでは企画への参加機会も設け、児童が達成感や自己肯定感を得られるよう取り組んでいる

・行事にあたっては、児童の意見を取り入れ、児童が企画や準備に参加できる機会を設けている。例えば、スポーツ大会では、児童の提案でアルティメットの競技を取り入れた。児童は自分たちが企画するとより積極的に参加するということであり、意見が取り上げられ参加することの意義や喜びを感じている様子である。
 ・体育館でランニングをして、所定の距離に達した児童を表彰し、景品を渡している。児童が目標に向けて努力し達成感を得られる活動になっている。
 ・一方で、行事に参加したくない児童については、気持ちを尊重し参加を強要しないという配慮もしている。評価時にはオリエンテーリングの行事を実施していたが、参加しない生徒数人が、職員立ち合いのもとホールでテレビを見るなどしていた。

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

●多彩な行事やイベントを企画し、保護所の生活が楽しく快適になるようにしている

・借上げバスでの外出や屋上グラウンドでの花火大会鑑賞、中庭でのバーベキューなど、様々な所内行事を実施し、保護所の生活に潤いと変化を持たせている。
 ・スポーツ大会では男女混合リレーを取り入れ、普段は交流がない男女が一緒に参加する機会になり、児童も楽しんでいた。
 ・当保護所では、児童が所長と一対一で食事をする機会を設けている。テラスを利用することもあり、児童にとってはいつもと違う雰囲気の中、日頃思っていることを所長に話す貴重な時間になっている。また、食事中に児童が話した内容は、必要に応じ所長から保護所の職員に伝え、児童の支援に活かしている。

●様々な方法で児童の意見を汲み取り、支援の向上に活かしている

・ホールに、児童が自由に意見を書き込めるホワイトボードを設置している。ボードには、出た意見に対する保護所の対応を書き込むスペースもあり、児童の意見を職員会議で検討した結果を児童にフィードバックしている。
 ・毎月アンケートを実施するほか、定期的に子ども会議を実施している。子ども会議では、アンケートであがった要望をもとに職員がテーマを決め、司会・書記は児童が務める。会議の内容は児童から職員に伝えられ、職員が検討した結果を児童に口頭で伝えている。子ども会議に参加して意見を述べることは、児童の成長の機会にもなっており、一時保護所にいる間に意見を言えるようになる児童もいるということである。

●可能な限り児童一人ひとりに役割を与え、児童のよいところを伸ばそうとしている

・行事などでは、児童にもアイデアを出してもらおうが、あまり自分の意見を言いたがらない児童もいる。強要はしないものの、何らかの形で児童が活動に参加し、自分の能力を発揮できる場を作るようにしている。タオルのデザインを考案したりした。タオルは児童が退所時に持って帰ることになっている。また、行事などで職員が着るTシャツも児童がデザインした。

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

●児童の希望も取り入れながら、献立を工夫した食事を提供している

・食事の献立は児童相談センターの栄養士が考案し、委託の調理業者が調理する。当保護所の食堂のボードに児童がメニューの希望を書き込み、出た意見を給食業務連絡会で報告して献立に反映してもらっている。
 ・どの希望が反映されたか、給食業務連絡会から報告が来ることもある。また児童の希望を取り入れた手作りおやつを提供している。
 ・行事などの際には、特別食を提供し、特別な雰囲気を味わえるよう職員が企画するなど、食生活に変化をもたせている。

●児童が食を楽しめるように配慮したうえ、食に対する意識を高める取組を行っている

・新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したことから、黙食を解除し、児童同士がおしゃべりをしながら和やかな雰囲気ですることができるよう気を配っている。ただし、個人情報について聞かない、話さないなどの保護所のルールは守るよう注意している。
 ・調理業者の協力を得て、テラスの菜園で児童が育てたブロッコリーなどの野菜を使った食事を提供し、食育の一環としている。
 ・食育に関する取組として、学習の時間に食品ロスや栄養、SDGsを取り上げている。食品ロスなどについて児童が考察した作文を学習室に貼り出しており、児童の学習の様子がうかがわれた。

●アレルギーの児童に対しては、チェックの手順を決めて対応している

・アレルギーについては、看護職が入所時に本人に聞いたうえ、児童福祉司への確認を徹底している。
 ・アレルギーがある児童への対応として、食事箋やアレルギー児用のトレーを使い、分かりやすくしている。また、居室の扉や食堂・ホールのテーブル・椅子にテープを貼るなど、視覚的に注意意識を高められるよう工夫している。
 ・食事を提供する際には、委託の調理業者と職員が協力して除去食を確認したあと、職員と児童本人とで再度確認している。

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

●看護職を中心に嘱託医や歯科衛生士とも協力し、保護所全体で児童の健康管理を行っている

・嘱託医が月2回保護所を訪問し、入所2週間以内の児童を対象に健康診断を行っている。月1回、歯科衛生士が保護所に来て、歯科衛生指導講習を実施している。
 ・看護職は毎朝、ホールに児童の様子を見に行き、体調の悪い児童は休ませている。また児童が日課の活動をする中で、福祉職が看護職に体調が悪い児童について報告に来ることもあり、職員が協力して児童の健康に気を配っている。児童の健康状態について職員間で共有できるよう、所定の用紙に記入して申し送りしている。

●健康上の問題を抱える児童に対し、職員が協力して対応している

・健康に課題のある児童は必要に応じ、児童福祉司と協議のうえ対応している。治療継続や受診の調整は、児童福祉司と連携しながら調整する。
 ・保護所に来て環境が変わったことで便秘や不眠を訴える児童が多く、職員が様子を見ながら対応を検討している。
 ・服薬管理を正確かつ円滑に行うため、服薬保管庫を設置した。児童ごとに薬品を保管し、職員がとっていくようにして、配薬時や服薬時の間違いを防止しやすくなった。服薬が必要な児童が多く入ってくるようになったことで、職員の服薬管理業務が増えている。
 ・感染症については、嘱託委に連絡して対応を確認する。一時保護所内では基本的に静養室に隔離する対応をしている。個室化で隔離静養の対応がしやすくなった。

●健康に関し、児童への啓発活動や職員の研修を活発に行っている

・2か月に1度、健康だよりと食育だよりを掲示し、健康に関する知識の普及と啓発に役立てている。服薬については、児童自身も自己管理の意識を高めるよう指導している。
 ・女子児童の初潮教育については、特別に教育の時間を設けるわけではないが、児童の状況を見ながら職員が対応している。
 ・今年度は他の保護所にいる摂食嚥下障害が専門の看護職から、服薬の確認方法について学んだ。保護所では基本的に児童に直接触れることはできないので、適切な服薬のさせ方・確認方法をとることで、服薬確認の精度向上に役立てている。

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

●児童一人ひとりの精神の健康を把握し、必要な支援を丁寧に行っている

・精神面での課題を支援するため、今年から入所後インタビューを取り入れ、一時保護所心理職が、入所後インタビューを全員に行っている。年齢の高い児童には、一時保護所心理職がインテークに同席することがある。
 ・3週間目の観察会議のタイミングで、児相システムの情報と生活の様子から、ACE (Adverse Childhood Experiences) アセスメントを行い、PTSDについて把握し、専門的見地から支援にあたっている。必要に応じ入所3週間後の観察会議でアセスメントの結果を検討する。
 ・入所時に、児童の心の悩みや不安について、職員がいつでも耳を傾けると伝え、福祉職、一時保護所心理職は日々の活動の中で、児童の精神的負担を軽減しようと努めている。

●保護所の児童の特性に配慮して、精神面での支援をするための様々な取組を実施している

・一時保護所心理職が不定期にグループワークを実施している。リラックスした状態で児童どうしの関わり方の行動観察を行う。一時保護所心理職によれば、グループワークの後は児童が前よりいい表情になるということであり、児童の心理の安定によい成果が出ていると考えられる。
 ・そうした取組の一環として、食堂のガラス戸に絵を描く活動をしている。食堂のガラス戸は絵が描けるようになっており、米粉で作ったチョークを使って、児童が自由に絵を描く。絵は一定期間後に消し、また描けるようにしている。
 ・ぬいぐるみなどが用意されたプレイルームがあり、児童の心理の安定を図るための活動に利用している。

●専門職による研修や助言を通じて、職員が心理的ケアを踏まえた支援のスキルを高めている

・当保護所独自の取組として、一時保護所心理職がPCIT (親子相互交流療法) の研修を実施した。もともと親と子の関わり方を考えるための手法であるが、これを保護所用にアレンジし、職員と児童の関わりに応用した。参加した職員は、児童への声の掛け方が変わるなどの成果が見られたということである。
 ・心理課長代理が、相談部門の児童心理司として親子支援で培った経験は、保護所の専門性の向上に大いに役立っている。
 ・また、児童相談センターから児童精神科医が来て、必要に応じ職員に助言をしている。
 ・こうした専門的な意見を通じて、福祉職は支援力や意欲を高め、自信にもつながっていると、保護所では考えている。

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

- タブレットや外部講師など様々な方法で様々な内容を取り上げ、学習を進めている
 - ・学習指導職員が外部からの家庭教師と協力して、学校の授業のように学年別の科目の授業を行うほか、外部の家庭教師や派遣型学習講師による授業(筋トレ、ダンス、音楽)を導入している。
 - ・学習室に、問題集、辞書、図鑑などを取りそろえ、授業ではプリント教材を配付し、タブレットも使用する。異なる学年の児童がおり、また学力も様々であることから、タブレットは有効な学習ツールになっている。また、自分の参考書を持ち込むこともできる。
 - ・学習室には、SDGsに関し児童が考えた作文を掲示するなど、時事的な話題も含め、授業で様々な内容を取り上げていることがうかがわれた。
- 児童の学力や希望を考慮し、一人ひとりに対応した学習活動を行っている
 - ・入所時に各保護所共通の学習進度調査を実施したうえ、児童の学力に応じた指導をし、月に1回の確認テストの結果を見て、学習内容を適宜変更する。自主的・意欲的に取り組んだことを認めることで、達成感を得られるようにしている。
 - ・学習が苦手な児童も多いため、学習への抵抗感を持たせないよう配慮しつつ、毎朝100マス計算をするなどして、学習の習慣を身につけてもらうようにしている。
 - ・一方で、教育虐待を経験して入所する児童は一般に学力が高く、配布したプリント教材はすぐ終わるので、残りの時間は、自分の参考書で学習したり読書にあてたりしている。
- 学校など外部機関と連携して、受験や就職の指導も積極的に行っている
 - ・退所後に元の学校に戻る予定の児童については、在籍校から中間・期末テストを取り寄せ、保護所で試験を受けられるようにしている。学校に返送し成績もつけてもらう児童もいる。
 - ・高校を受験する児童については、児童福祉司が児童の在籍校の職員と連携して、成績を見ながら希望校を選び、外部の家庭教師が受験指導をしている。昨年度は高校に合格した児童がいた。
 - ・就職を希望する児童には、児童福祉司がハローワークに同行して就職先を探す支援をしたうえ、保護所で面接の指導を行った。
 - ・通学については、国の方針も見つつ検討を進めている。今年度は、通信制高校の週末スクーリングに参加する児童がいた。

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

●地域資源を利用した様々な活動を行い、児童が地域と触れ合う機会を作っている

・地域の体育館や図書館を積極的に活用するほか、区内運動場を借り上げて体育イベントを企画している。また、水族館や動物公園へのバスハイクを実施した。こうした活動は、児童の生活に変化と楽しみを与えるだけでなく、地域の様子を見聞きし、地域と触れ合う貴重な機会にもなっている。
 ・そのほか、近隣の公園でゴミ拾いをしている。地域貢献になると同時に、児童にとっても、地域のためになることをしたという満足感や達成感が味わえる活動になっていると考えられる。

●理髪ボランティアや外部講師など外部の人と交流する機会がある

・児童から理髪のニーズが上がっていたが、髪を切るには資格がいるため、保護所では実施できずにいたところ、近隣の理容師の資格をもつ人を紹介された。月2回、ボランティアとして来てもらい、保護者の承諾をとったうえ、児童の理髪をしてもらっている。
 ・学習の時間に、派遣家庭教師やダンスなどの外部講師が来て指導をしている。
 ・ボランティアや家庭教師、外部講師は、児童が外部の人と触れ合う機会になっている。保護所の職員以外と接することで、社会性やコミュニケーション力をつけるきっかけになると期待できる。

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 5 の講評

●一時保護所支援の方針を定め、児童の権利擁護を進める仕組みを明確にしていることが児童にも伝わっている

・一時保護では、「一時保護所の手引き」や「児童相談所執務ハンドブック」などを参考に、児童の権利擁護を基本方針として支援を進めることを確認している。

・入所時には、私物の持ち込みに関する希望を確認し、希望がある場合はマニュアルに基づいて取り扱いを説明している。さらに、「お部屋での私物利用の案内」を作成し、児童が居室内でぬいぐるみや文具などを自由時間に取り出して使用できることを説明している。なお、持ち込み不可の物品も明示し、指導を徹底している。

・この方針の実践に向け、毎週日曜日に「ふりかえりの会」を開催し、その中で「子どもの権利」についてわかりやすく説明を行っている。また、弁護士の第三者委員による助言も受けつつ、児童が所長や保護課長に直接意見を伝えられる「青紙」という意見シートも活用されている。今回の利用者調査では、「青紙」や「ピンク紙」といった意見伝達の仕組みが有効に機能していることが確認された。

●全室個室化による児童の安心とプライバシー確保の取り組みのバランスを考えた支援を進めている

・全室個室化の導入により、児童のプライバシーとプライベートな時間を確保できる環境を整えている。午後の日課後には各自の部屋で一人の時間を過ごすことができ、安心できる空間でゆっくりと休息を取れるようになっている。広いフロアに高い天井と温かみのある照明を配置し、児童が落ち着いて生活できる環境づくりを行っている。

・また、自室内でテレビを見たり私物を使用したりすることも可能であり、児童の自主性を尊重する新しい取り組みが進行中である。夜間には扉を少し開けておき、児童の安全を確認する工夫も施している。

・宗教上の理由で「お祈り」をしたいという児童に対しては、それぞれの仕方を聞き取り、時間や場所などを提示し、児童の希望に沿った支援に取り組んでいる。

●児童の安心を支えるプライバシーと個別支援の取り組みが進んでいる

・個室の使用によりプライバシーが守られ一人になれる空間が確保され、心の安定を保つことができると感じる児童がいる一方、一人になることで不安を抱える児童もあり、夜間などに個別支援の工夫が必要になることもある。

・特別な配慮が必要な児童には、建物の構造を活かし、他の児童と交流することなくプライバシーを確保できる環境を活用している。この環境特性を活用した特別支援が可能であることが確認された。

・また、今回の利用者調査では、月経などの手当に関する不安を表明する意見が見られた。入所時には一般的な性に関する支援内容を説明するオリエンテーションを実施し、個別支援は個別の手順に基づいて行う体制が求められる。

サブカテゴリー6 事業所業務の標準化

評価項目 6-6-1

手引書等を整備し、一時保護所業務の標準化を図るための取り組みをしている

○×欄	標準項目	
○	1	手引書(基準書、手順書、マニュアル、タイムスケジュール等)で、一時保護所が提供している支援の基本事項や手順等を明確にしている
○	2	職員はわからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している
○	3	提供しているサービスが定められた基本事項や手順に沿っているかどうかを点検している

評価項目 6-6-2

さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

○×欄	標準項目	
○	1	打ち合わせや会議等の機会を通じて、支援内容や支援方法の手順等が職員全体に行き渡るようにしている
○	2	職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している
○	3	職員一人ひとりの支援内容や支援方法について、指導者が助言・指導している
○	4	職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている
○	5	職員全体が、子どもの安全性に配慮した支援ができるようにしている

評価項目 6-6-3

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

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

●一時保護所運営における支援マニュアルの活用と標準化を進めている

・一時保護所の支援業務においては、「一時保護所運営の手引き」や「一時保護所HANDBOOK」が支援実践の基本指針として活用されている。また、「入退所」「記録」「児童支援」「日課」「事故対応」「職員業務」「会議」「担当業務」に関する個別のマニュアルも整備され、支援手順が図式化されており、業務内容が確認しやすくなっている。

・職員は日々、これらのハンドブックや手引き書を参考に支援の基本を確認しつつ、課長代理からのスーパービジョンを受けながら業務を遂行している。職員調査においても、業務標準化に対する評価は高く、支援マニュアルの有効性が認識されている。また、支援マニュアルは定期的に確認されており、職員が携帯しやすいハンドブックを作成するなどの工夫も期待する。

●業務の見直しと改善に取り組み、四半期ごとに業務分担の進捗状況を確認し、見直しを行っている。

・「子ども会議」、「リクエストボードへの自由コメント」、および「投書箱」に寄せられた意見は職員会議で取り上げ、実現可能なものについては迅速に改善を図っている。

・さらに、児童福祉司との連携が強化され、ケース会議の開催や児童福祉司からの意見を支援に反映しやすくなったため、児童一人ひとりの個別課題を把握し、児童福祉司とも課題を共有することが容易になった。

また、職員からの提案やアイデアが出やすい環境が整備され、引き継ぎや職員会議などで活発な議論が行われている。

・日課や手順の見直しと改善がしやすくなり、職員からの改善提案を積極的に採用し、新たな取り組みに挑戦しやすい環境が整いつつある。

●職員間の意見交換や情報共有が活発で、連携とサポート体制が整っていることを職員も実感している

・今回の職員調査では、「意見が言いやすく、職員がすぐ集まり議論できる」「引き継ぎで全児童の情報を共有している」「児童支援について職員間で活発に意見交換ができる」「連携が十分に取れている」「若い職員の意見が尊重される」など、職員間の連携、情報共有、意見交換がしやすい職場の雰囲気の評価され、多くの職員から好意的な意見が寄せられている。

・職員間では、建設的な保護所運営に関する意見交換が行われており、マニュアルの作成・改善も各係が中心となって進められている。

・また、スーパーバイズ体制も充実しており、保護課長や保護担当課長代理が積極的に職員に声をかけるなど、職員とのコミュニケーションの良さが見られた。さらに、心理指導担当課長代理は心理面のアドバイスや援助関係のコンサルテーションを行い、職員が相談しやすい環境が確立されている。

事業所が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-6-1	手引書等を整理し、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
タイトル①	●支援マニュアルの整備と柔軟な対応を行うことで、児童の安全を守る体制づくりに取り組んでいる	
内容①	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度、「入退所」「記録」「児童支援」「日課」「事故対応」「職員業務」「会議」「担当業務」に関する個別のマニュアルが整備され、支援手順がフローチャート形式で具体的に示されている。これにより、職員は各手順を順序立てて進めやすくなった。 ・支援マニュアルは日々の業務引き継ぎの際にも随時確認され、必要に応じて手順の変更が話し合われている。また、児童一人ひとりの特性やニーズに応じた柔軟な支援が求められるため、個別の手順書も別途用意されている。職員間でマニュアルを用いて連携しながら支援の一貫性を保ち、児童の安全を最優先とする体制が整えられている。 	

事業所が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-4	児童の自立に向けて、様々な日常生活上の支援を行っている
タイトル②	●児童の意見を取り入れ、様々な活動・行事を企画・実施することで、児童が快適な生活を送りつつ、生活スキルを向上できるよう取り組んでいる	
内容②	<ul style="list-style-type: none"> ・日々の生活で魚の飼育や野菜の栽培をしたり、行事としてバーベキューやバスでの外出などを実施したりするほか、所長と児童の食事の機会を設けるなど、様々な活動・行事を実施している。スポーツ大会では男女混合リレーを取り入れるなどの先駆的な試みも見られた。 ・行事については、児童の希望を取り入れ、またスポーツ大会で使うTシャツを児童がデザインするなど、児童の積極的な参加を促している。 ・様々な活動・行事を通じて、児童の生活が楽しく潤いあるものになっている。また、児童の参加を促進することで、児童にとっては自ら参加し社会性を身につけ、能力を活かし、自己肯定感を得る機会にもなっている。 	

事業所が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-8	児童の精神面でのケアについて様々な取組を行っている
タイトル③	●一時保護所心理職を中心に、心理の専門的見地からの取組を取り入れつつ、職員が協力して児童の精神面のケアを強化している	
内容③	<ul style="list-style-type: none"> ・精神面の支援については、今年度から入所後インタビューを取り入れたほか、一時保護所心理職を中心に、ACEアセスメント、食堂のガラス戸に絵を描くグループワークなど、心理の専門的見地を活かしたさまざまな取組を導入している。 ・一時保護所心理職が他の職員に対し、PCIT研修を実施するなど、心理的支援に関する職員のスキルの能力向上にも努め、全職員が協力して、児童が安心して過ごせるよう気を配っている。また、心理指導担当課長代理は、以前、同じ児童相談所（相談部門）の児童心理司であったことから、相談部門との連携もよくとれており、これまでの経験の蓄積を通じ、子どもの精神状態を的確に見立て助言ができています。さらに、保護所職員のメンタルケアも担っており、声掛けなどを行っている。 ・複雑な問題を抱える児童が増えるなか、児童の精神面の支援がいつそうきめ細かく行われているものと考えられる。 	

特に良いと思う点	
1	<p>タイトル ●児童のための新しい施設は、開放的な空間と多様な楽しみ方が可能なホールになっている</p> <p>内容 ・保護所建て替えから1年が経過し、児童のための快適な空間が整備された。広々とした生活スペースには、食堂やリビング、くつろぎのための場所があり、天井が高く開放的である。ホール中央の丸い柱には収納棚があり、児童の作品や漫画が並び、自由に楽しむことができる。 ・大きなディスプレイでの映像視聴も、ホールの端で活動していれば音が気にならない。また、柱に隠れることで自分だけの空間を感じられる工夫が施されている。 ・食事スペースからは中庭が見え、大きなガラス扉には児童がイラストを毎月描き、温かみのある雰囲気がある。 ・ホール周囲には居室が並び、静かに過ごしたい時に一人で過ごすことが可能である。ホールの使い方はまだまだ工夫の余地があり、児童がのんびりと過ごせる今後の空間の充実が楽しみな施設である。</p>
2	<p>タイトル ●様々な方法で児童の意向を把握し、保護所での生活に反映させつつ、保護所の生活の改善に努めている</p> <p>内容 ・毎月の子どもアンケートの実施や定期的な子ども会議の実施、食堂のホワイトボードへの意見の書き込みなど、様々な方法で児童の希望や意見を把握しようとしている。 ・食堂のホワイトボードには、出された意見に対して、職員が対応を書き込むスペースが用意され、児童の意見にどう対応したかをフィードバックしている。また、スポーツ大会では、児童の意見を取り入れた競技を実施した。 ・児童の意見を把握し取り入れることで、児童の希望に沿って保護所の生活が改善されていると考えられる。また、児童にとってはホワイトボードに書き込んだり子ども会議に参加したりすることが、自分の意見を伝えたり仲間と話し合ったりする社会的スキルを身につける機会にもなっている。</p>
3	<p>タイトル ●児童相談所一時保護所の児童の支援と、一時保護所の運営を一つの歯車にするマネジメントが行われている</p> <p>内容 ・一時保護所の庁舎改築を機に、経験の多寡に関わらず、職員自身が気づいたこと、職場に取り入れられること等を、日々のミーティングで活発に発言する風土が形成されて来ている。 ・日々のミーティングが情報共有や報告に終わらず意見交換の場となるため、核となる児童の状況の記録は事前に作成して共有し、会議の進行も要点を浮彫りにすることで意見交換に時間をかけている。 ・こうした工夫により、一時保護所の勤務経験や、社会人の経験年数が少ない職員が増えている中、日々のミーティングがOJTとして機能している。 ・相談部門との連携では、以前から行われている相談部門の援助方針会議への出席に加え、三週間会議での行動観察を計画的に開催し、退所協議も一時保護所職員と行っている。これによって、職員は児童が帰っていく先の親や地域の状況を理解した上で、見通しを持ち、適切な支援につなげることが出来ている。</p>

更なる改善が望まれる点	
1	<p>タイトル ●保護課の組織目標を一時保護所運営に落とし込むための経営情報の共有の工夫に、さらに期待したい</p> <p>内容 ・一時保護所に関わる年間の計画としては、児童相談所の組織目標の他に、係の業務分担の年間計画と、年間行事計画がある。 ・係業務は、「業務改善係」を新設して日常業務の基本を文書化するなど、日課の遂行のみならず、円滑な運営を見据えて設定されているが、保護課の機能強化の中長期的課題への対応に十分とはいえない。 ・長期的目標を一時保護所職員の行動に落とし込むため、組織目標と係業務目標の整合がより進むような情報提供が求められる。 ・保護課内の組織体制の明示も含め、組織目標（経営情報）の共有が保護所全体に行き渡る取組みを期待したい。</p>
2	<p>タイトル ●児童がその力を最大限に発揮できるように、将来に向けた情報提供を充実させる取組みが期待される</p> <p>内容 ・児童の意向を尊重し、施設のプログラムに反映する取組みが進められている。利用者調査でも「職員に話しやすい」という声が多く、職員が児童のニーズを把握し、信頼関係を築いている様子が見受けられる。 ・一方、さまざまな情報がその場限りで口頭で伝えられることが多く、児童が必要とする将来に向けた情報が適切に共有されにくい面も見られる。例えば、①施設のルールや重要な権利に関する情報の掲示、②日課や行事予定の提示など、児童が見通しを持てる情報を可能な限り掲示する工夫が求められる。 ・一時保護所の特性上、児童の安全確保のために情報を管理する必要がある場合もあるが、児童が自ら問題解決能力を高めることが大切である。そのためにも、「潜在能力を最大限に発揮できる権利」を保障するという子どもの権利条約の理念を再確認し、適切な情報開示を行うことで、児童が自らの力で未来を切り開けるよう支援することが期待される。</p>
3	<p>タイトル ●職員間の申し送りや児童の記録をさらに工夫することで、児童に対する対応の向上につなげていくことに期待したい</p> <p>内容 ・保護所では、「児童票」や保護日誌のほか、引継ぎシートや各専門職の記録など、様々な記録を作成し、職員間で共有して日々の業務に活用している。 ・引継ぎシートには日々の各児童の情報が記載され、そのほか、心理、看護の情報についても作成されている。多くの記録があるため、さらに工夫して、業務の効率化と改善につながれば望ましい。 ・例えば一案として、1枚のシートに、各児童の日々の様子に加え、心理、看護の情報もまとめて記載されていると、職員は多くの情報を1枚で把握しやすいと考えられる。 ・個室化によって児童一人ひとりの対応が難しくなった面もあるところ、児童に関する記録を整理し職員が見やすく情報の共有がしやすくなれば、児童への対応にも役立つと考えられる。</p>