

外部評価結果報告書(令和6年度)

2025 年 3 月 31 日

〒 170-0004

所在地 東京都豊島区北大塚2-24-5 ステーションフロントタワー2F

評価機関名 株式会社 地域計画連合

認証評価機関番号

機構 02 - 002

電話番号 03-5974-2021

代表者氏名 江田 隆三

印

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	渡辺 亜矢子	経営	H1501001
	②	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	江東児童相談所 一時保護所			
事業所連絡先	〒	135-0051		
	所在地	東京都江東区枝川3-6-9		
事業所代表者氏名	久貝 勇登			
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 27 日			
利用者調査結果報告日	2024 年 11 月 19 日			
自己評価の調査票配付日	2024 年 9 月 27 日			
自己評価結果報告日	2024 年 11 月 19 日			
訪問調査日	2024 年 11 月 25 日			
評価合議日	2024 年 11 月 25 日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	・事前説明にあたっては、今回の外部評価の手法について、独自資料を用意した。 ・分析シートは記入のポイントを用意し、効果的、効率的に情報が整理できるよう工夫を行っている。 ・確認根拠資料は、訪問調査の概ね3週間前までに評価機関への提出を依頼し、訪問調査を実施し、当日は、事業所の課題や良い点を把握するためのヒアリングに重点を置いて実施している。 ・合議は、訪問調査終了後、同じ日のうちに、速やかに実施している。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

2025 年 月 日

事業者代表者氏名

印

1	理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）
	事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定） 1)児童の人権の尊重 2)安全で安心できる生活 3)適切な支援の構築 4)各部門との連携 5)専門性の向上への取り組み
2	期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）
	(1)職員に求めている人材像や役割 ・多様化する子供のニーズや発達課題に専門的に対応するために、常に自己研鑽に励み、専門的知識、援助技術の向上に努める。 ・福祉、看護師、心理、学習指導職員、クレークは連携を取り合い、職員自らが笑顔でより良い支援を目指す。
	(2)職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感） ・職員個々の考え方を尊重し、お互いに意見を言い合える、風通しの良い職場関係を構築して、活力ある大人として子供達への支援を充実しすべての子供達を元気にする。

調査対象

調査日の前々日(令和6年9月25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

39

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	27	12	0	39
割合	69%	31%	0%	100%

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、(46%、18人)となっている。

●各設問のうち、「はい」の比率が高かった上位は、以下の項目であった。

問13. あなたが保護所でできることやしてもよいことについて職員はわかりやすく教えてくれましたか
(85%、33人)

問4. 保護所での、日課に沿った規則正しい生活に慣れましたか

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 79%、31人)

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
コメント	はい	どちらとも いいない	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)	19	13	7	0
美味しい。デザートが美味しい。バナナ美味しい。 美味しそうなものが出る時だけ楽しみです。いつもは普通です。 3食全部野菜が絶対あって、とても体に良い物ばかりで食べやすい。 量をもう少し増やして欲しい。 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)	15	16	8	0
野菜が嫌いだったけど、食べられるようになりました。大体の野菜を食べられるようになりました。 朝ご飯の納豆は食べられるようになった。 魚などは少し嫌い、でも柔らかくて食べやすかった。 などの意見があった。				

3. 学習の分かりやすさ (学習はわかりやすく楽しいですか)	18	13	8	0
算数だったらやる気が出る。漢字テストは今日合格出来そう。 勉強は分かりやすいです。覚えるのは苦手です。タブレット学習が好き。社会科は主に歴史ですが面白いです。社会は何でも好きです。公民も興味があります。 分からないところは分かるまで教えてくれてとても良い。 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)	31	5	3	0
3か月くらいいるので慣れた。 ルールが多くて大変だった時もあったけど、1か月以上経ったらもう慣れました。 しっかり生活していて慣れました。 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))	29	6	4	0
自由時間もあり、運動、体を動かすこと全部楽しい。 社会行事で消防士と訓練しました。運動は平日は持久走、休日は自由です。(サッカー)自由時間は友達と遊びます。ボードゲーム、カードゲームです。 イベントが多いし内容が楽しい。特に外へ行く時とか夏祭りの時とか。 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)	29	6	4	0
他の子に個人情報も話さないことが大切と聞きました。ピアスもダメです。 規則を破ると全員に迷惑などを掛けてしまうのでルールはきちんと守っています。 皆が過ごしやすくなるべくストレスない生活をする為。 個人情報を言うてはいけない理由が分からない。 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)	25	12	2	0
分からないが対応してもらっているのを見たことがあります。 とても丁寧に対応してくれました。 腰が痛くなった時に先生に言ったらすぐ看護師さんが薬を塗ってくれました。 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)	28	6	5	0
平日は清掃の人がやってくれていて、土曜にたまに日課で自分で掃除をしているので綺麗です。 掃除の人も入っているし、週1回全員で掃除をしているので清潔だと思います。 毎日掃除の人が来てくれて綺麗になっている。 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))	31	7	1	0
悪口を言われた時にその友達を他の部屋に連れて行ってくれた。その子とはその後仲良くなった。 食事班の子と上手く行かなかった時に対応してくれました。 おしゃべり時間の時、少しでも規則に反する様なことを言ってしまった子がいたらすぐに注意してくれます。 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ますか)	30	9	0	0
聞いてもらっている。 福祉司さんが聞いてくれる。 担当の先生は優しく聞いてくれるので何でも言いやすいです。 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ると思いますか(実際にしてくれていますか))	28	10	1	0
もし言ったら考えてくれそう。 担当の先生とはよく話します。課題をつくってくれます 福祉司さんに伝えて欲しいことがあった時は伝えてくれて実行してくれます。 などの意見があった。				
12. 将来に向けた支援の成果 (【小学生以上】保護所の生活を通して、自分自身の気づきや成長につながった(できなかったことができるようになった)ことがありますか)	24	12	3	0
掃除が出来るようになった。整理整頓が出来るようになった。野菜が食べられるようになった。 背が伸びた。小さい時は顔に水を浸けられなかったけれど浸けられるようになった。 改めて自分を見直せる空間があるのがとても良かった。 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)	33	2	4	0
最初はわからなかったが、今は分かりやすい。最初に分かりやすいととっても良いと思う。 入ったばかりの頃や今でも分からないことがあったら分かり易く教えてくれます。 しっかり説明してくれる。 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))	24	9	6	0
もし言ったら聞いてくれると思う。 聞いてくれる時もあるけど、忙しくて聞けない時もある。 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)	29	7	3	0
言って欲しくないことは内緒にしてくれます。 しっかり守られている。 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))	26	6	7	0
まあ出来そう。 担当の人にしか言っていない。その人の事が好きなので、いつもいてくれて本当に優しい。 知らない人とも普通に楽しく話しが出来る。コミュニケーションが得意。 などの意見があった。				

17. 不満・要望への対応 （職員は、あなたの不満や要望（いやだなあとか、してほしいなあと思ったこと）について、一緒に考えてくれたり、何らかの対応をしてくれると思いますか（実際にしてくれていますか）	19	15	5	0
普通。 しっかり対応してくれた。 などの意見があった。				
18. 信頼できる職員か （職員はあなたに対して、ていねいに接してくれますか）	29	7	3	0
丁寧な職員もいます。 ここの職員の人は皆優しくて丁寧に接してくれていて有り難いです。 しっかり接してくれた。 などの意見があった。				

Ⅰ. 組織マネジメント項目（カテゴリー1～5、7、8）

1. リーダーシップと意思決定

1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている

評価項目 1-1-1		
一時保護所が目指している（理念・基本方針など）を明確化・周知している		
○×欄	標準項目	
○	1	一時保護所が目指していること(理念・基本方針など)を明示している
○	2	一時保護所が目指していること(理念・、基本方針など)、児童相談所で働く全ての職員の理解が深まるような取り組みをしている
○	3	一時保護所が目指していること(理念・基本方針など)について、児童の理解が深まるような取り組みをしている
○	4	重要な意思決定や判断に迷ったときに、一時保護所が目指していること(理念・基本方針など)を思い起こすことができる取り組みを行っている(会議中に確認できるなど)
評価項目 1-1-2		
管理・監督職は自らの役割と責任を職員に対して表明し、保護所をリードしている		
○×欄	標準項目	
○	1	管理・監督職は自らの役割と責任を職員につたえている
○	2	管理・監督職は、自らの役割と責任に基づいて行動している

評価項目 1-1-3

重要な案件について、管理・監督職は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している

○×欄	標準項目	
○	1	重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている
○	2	重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している
○	3	関係機関に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を周知している。

カテゴリー 1 の講評

●一時保護所の理念は、手引きやHANDBOOK、掲示などでいつでも職員が確認し支援に臨める環境を整備、児童には入所時に説明し、保護所での生活に前向きに取り組めるよう努めている

・一時保護所の理念や基本方針は、「一時保護所の運営の手引き4. 1改訂版」や「一時保護所HANDBOOK」に明示している。当保護所では、課長代理用と職員用、新規転入職員用に公務室に常備するとともに職員に配布し、いつでも確認できるようにしている。また、公務室に「職員倫理綱領」を掲示、併せて参考として厚生労働省の「はじめて一時保護所に着任する職員のためのハンドブック」を常備している。
・一時保護所の役割や生活について、入所インテークの際に児童に説明し、児童が保護所の生活に前向きに取り組めるよう動機づけを行っている。

●管理・監督職はそれぞれ児童の様子の把握に努め、ケースワークへの反映や支援の向上、チームワークの強化や職員のスーパーバイズにつなげている

・年度当初に江東児童相談所の組織目標を定め、その中に当保護所(保護課)の目標も設定している。メールで全職員に配信するほか、職員会議で共有し伝えている。今年度は、保護課と相談課の連携強化、適切な一時保護の推進、児童支援の強化などを目標に定めている。

・所長は月2回の検食を児童と一対一で共に取り、保護所での困り事は無いか、将来の目標は？など和やかでフランクな雰囲気の中で話しながら児童の様子を把握している。保護課長は毎日1回は現場の様子を見るようにし、児童の様子を理解するよう努めている。また、月1回検食時に児童とランチを共にし、困り事など把握した場合は職員と共有している。保護担当課長代理は職員に、保護所の業務はチームでする仕事、一人で抱え込まず協力して取り組もうと声を掛け、チームワークの強化に力を入れている。職員が健康で笑顔でいることが、保護所の児童の笑顔につながると伝えている。

・児童の様子は引継ぎや日記、日課での様子から把握に努め、職員の支援を確認し、職員へのスーパーバイズに取り組んでいる。

●職員会議で重要な案件の検討・決定を行い職員へ周知しており、関係各課に共有が必要な事項は、管理職への報告や児童相談所内の会議等で報告・周知している

・重要な案件の検討・決定プロセスは、児童相談所全体に係ることは所長会等の場で合意形成がなされている。当保護所内においては、毎月実施の職員会議(全体会)で検討・決定している。職員会議に先立ち、各係から話したい議題を募り、職員間で検討できるようにしている。

・決定は基本的に会議にて行われるため、会議の場で周知している。併せて、引継ぎ時にも周知することで共有漏れを防いでいる。

・職員会議には保護課長が出席するとともに、会議録の決裁を受け説明、報告している。江東児童相談所内の課長代理会議において、関係各課と共有が必要な事項は報告、周知している。

カテゴリー 2 経営における社会的責任

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

評価項目 2-1-1

福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理等を周知している

○×欄	標準項目	
○	1	一時保護に従事する者として守るべき法・規範・倫理を明示している
○	2	全職員に対して、守るべき法・規範・倫理などの理解が深まるように取り組んでいる

評価項目 2-1-2

外部評価の結果公表、情報提供などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている

○×欄	標準項目	
○	1	外部による評価の結果公表、情報開示などにより、開かれた組織となるように取り組んでいる
○	2	「児童相談所のしおり」や「みんなの力で防ごう 児童虐待」等のパンフレットを活用して、地域社会に一時保護所に関する情報を提供している

サブカテゴリー2 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている

評価項目 2-2-1

事業所の機能や福祉の専門性を活かした取り組みがある

○×欄	標準項目	
○	1	実習生の受け入れ態勢を整備している(担当者の配置、手引書の作成など)

評価項目 2-2-2

ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している

○×欄	標準項目	
○	1	ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明示している
○	2	ボランティアの受け入れ態勢を整備している(担当者の配置、手引きの作成など)
○	3	ボランティアに対し、児童のプライバシーの尊重やその他の留意事項などを伝えている
○	4	日々の活動報告を受けたり意見交換会を実施したりするなど、職員とボランティアとの間で十分な意見交換がなされている

評価項目 2-2-3

地域の関係機関との連携を図っている

○×欄	標準項目	
○	1	関係機関との連携強化に加え、関係機関との会議やケース毎の情報交換などに、保護所職員が参画できる体制を整えている

カテゴリー 2 の講評

●守るべき規範や倫理は文書に明記し公務室でいつでも確認できる環境を整えており、東京都の研修でも振り返る機会を持っている。地域への情報開示には、連絡会を設け丁寧に対応している

・一時保護所職員として守るべき規範や倫理は、一時保護所HANDBOOKや一時保護所運営の手引き、職員倫理綱領などに明記し、公務室でいつでも確認できるよう設置や掲示をしている。また、東京都の汚職非行防止、人権擁護、コンプライアンスなどに係る悉皆研修に参加し、定期的に振り返り意識を高めている。

・透明性の確保に向けては、平成28年度以降毎年外部評価を受審し、結果を東京都のホームページで公表している。また、江東児童相談所所在地の住民代表者に、年2回児童相談所に来所してもらい連絡会を開催、相談部門や保護所の運営状況を報告、質疑応答を行うなど丁寧に情報開示している。

●関係機関等の職員に実習の機会を提供し人材育成に貢献、見学希望にはできるだけ対応し、保護所の現状を理解してもらえよう取り組んでいる

・児童相談所新任職員の保護所での研修や児童自立支援施設職員の研修を受け入れている。今年度も児童相談所新任職員の实習は、1日2名×7日間の日程で都内の児童相談所7所から受け入れている。

・見学の希望にはできるだけ対応し、保護所の現状を理解してもらえよう取り組んでいる。開設予定の区職員の研修や意見交換の機会を提供するよう努め、児童支援分野における人材育成に貢献できるよう努めている。保護所の現場における児童支援の知見と技能を習得できるよう取り組んでいる。

●ボランティアについては、実施要領を作成、受入れ体制を整備しているが、現状に鑑み、実際の受入れは慎重に検討している

・ボランティアについては、一時保護所運営の手引きにおいて協働を掲げており、当保護所のボランティア活動実施要領を作成している。実施要領には、ボランティア受入れの趣旨及び目的、活動の内容や協働の体制、登録方法などが記載されており、受入れ体制は確保できている。

・実際の受入れに向けては、一時保護所の特性を理解してもらい留意事項を伝えた上で、受け入れる体制がある。しかし、定員を大幅に超える児童が入所している状況では、感染症予防の観点や対応に難しさのある児童への配慮などを要し、ボランティアの受入れに慎重にならざるを得ないと考えている。

カテゴリー 3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

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

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

カテゴリー 3 の講評

●子供係を配置し、子ども会議やアンケートなどから児童の意見を集約、全体化し、速やかに対応につなげている

・児童一人ひとりの意見や気持ちを把握するため、複数の方法で児童の声を聴くよう工夫をしている。当保護所では係業務として「子供係」を配置し、子ども会議や子どもアンケートなどから児童の意見を集約し、職員間で共有、対応につなげられる事項については速やかに対応につなげている。

・子ども会議、子どもアンケートのほかにも、月2回の第三者委員訪問や意見箱、権利擁護相談用紙、所長や保護課長、保護担当課長代理と一対一でランチ、また、今年度から試行を始めたアドボケイトなど、児童の話を聞く機会を設けている。

・管理・監督職とのランチは、保護所での生活のこと、困り事など楽しく寛いだ雰囲気の中で、児童が話したいこと、気持ちなどを聞くようにしている。その後のケースワークに関係する話があれば、反映できるよう対応し、保護所生活に関することがあれば職員と共有している。話を聞いてほしいとの声が児童からあれば対応し、児童福祉司につなぐようにしている。

●児童が気持ちや意見を声に出して伝える場である「子ども会議」を大切に運営している

・毎月5日に子ども会議を行っている。司会、書記も児童が務め、議題は職員から提案する場合もあるが、児童から提案される場合もある。児童からは様々な意見や要望が出るため、事前に「全ての要望に応えられるわけではないよ」と伝えているが、出された意見は子供係を通じて職員間で共有し、対応可能か否かを検討、可能なものは速やかに対応につなげ、児童の支援の見直しに活かしている。

・実現可能となったものについては、ホールにお知らせとして掲示し、児童に対応につながったことを伝えている。

・子ども会議の意義は、「児童が自分の気持ちや意見を”声に出して”伝えること」であると考えている。気持ちを言葉にすることの経験を積み重ねる場としての子ども会議を大切に運営している。

●対人援助技術の向上に向けてスーパーバイズを実施、今後は当保護所としての支援方針につき職員間で共通認識を醸成していく必要があると考えている

・児童の意見や要望を集約した後は、職員間で共有し、物品の購入・充実や児童支援の見直しなどにつなげており、速やかな対応可否の判断と実施に努めている。職員の接遇に関する意見が出た場合は、都度、保護担当課長代理が引継ぎ時などにスーパーバイズし、対人援助技術の向上につながるよう取り組んでいる。

・児童の意見を受けて実現可能性を検討・決定していくためには、職員間で児童に対する支援方針の統一が必要であり、今後、職員間で話し合い共通認識を醸成していく必要があると考えている。

カテゴリー 4 計画の策定と着実な実行

サブカテゴリー 1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる

評価項目 4-1-1

取り組み期間に応じた課題・計画を策定（協力）している

○×欄	標準項目	
○	1	中・長期計画の策定に、保護所の理念や実態が適切に反映されるよう、適宜必要な意見を伝えている
○	2	中・長期計画を踏まえ、年度単位で事業計画や組織目標を策定している
○	3	短期の活動・行事等についても、計画的(担当者・スケジュールの策定など)に取り組んでいる

評価項目 4-1-2

多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している

○×欄	標準項目	
○	1	課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている(全体会での次年度計画の検討など)
○	2	課題の明確化、計画の策定に当たり、現場の意向を反映できるようにしている(会議での次年度計画の検討など)
○	3	計画は、サービスの現状(児童の意向・地域の福祉ニーズや事業環境など)を踏まえて策定している
○	4	計画は想定されるリスク(児童への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)を踏まえて策定している

評価項目 4-1-3

着実な計画の実行に取り組んでいる

○×欄	標準項目	
○	1	計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している
○	2	計画推進に当たり、より高い成果が得られるように一時保護所内外の先進事例・困難事例を参考にするなどの取り組みを行っている
○	3	計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを測る指標を明示している
○	4	計画推進に当たり、進捗状況を確認し(半月・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる

サブカテゴリー2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

評価項目 4-2-1

児童の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

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

カテゴリー4の講評

●東京都の一時保護所としての全体的な方向性の下、当保護所としての目指す姿、あるべき姿を職員と共に考え、共通認識を作っていこうと取り組んでいる

・支援改善項目を保護所支援の中・長期的な方向性とし、毎年度当初には江東児童相談所の組織目標を作成している。当保護所の当該年度の業務についても、組織目標に記載されている。保護所の意見がこうした計画類に反映されるよう、所長会や保護担当課長代理会議に報告している。
 ・今年度4月の職員会議(全体会)では、「もし、定員超過していない状況なら、どんな保護所にしていきたいか」をテーマにグループワークを実施、職員間で考えを出し合い共有している。個別支援の充実や権利擁護、保護所での制約を減らす、年齢別の日課作成、男女一緒に活動の実施など職員から、目指したい当保護所の姿につきたくさんの意見が出されている。保護担当課長代理からは、東京都の保護所としてあるべき姿を常に意識しながら、大幅な定員超過の現状の中でどのように対処していくか考えて行こう、と職員に話している。
 ・3月の事例検討会には、2年めの職員が、本来の保護所のあるべき姿を考えて行こうをテーマに、発表内容の検討、準備を進めている。職員と共に、当保護所の目指す姿についての共通認識を作っていこうと取り組んでいる。

●係内業務分担の四半期ごとの見直し、年度末の総括会議、会議での職員からの提案や児童の意向、他保護所の実践などから当保護所の課題を抽出し、計画に反映している

・係内業務分担を四半期ごとに見直し、報告、年度末の2～3月に総括会議を実施して当該年度の振り返りと、次年度への課題を抽出している。現場の意向を計画に反映するプロセスとしては、毎月の職員会議で職員からの提案や業務の中で気づいたことを共有しているほか、事故報告を受けての対応検討や行事实施後の振り返りなどの中で、次年度へ向けた改善課題を明確にしている。
 ・また、子ども会議や子どもアンケートで把握した児童の意向や、他保護所の動向などからも、当保護所の課題抽出に努め、次年度の取組に反映している。他保護所とは、保護所間交流を積極的に実施しており、朝～児童の就寝時間までを職員は互いの保護所業務に携わることで、情報交換、意見交換の機会として活用、業務の計画や実施の参考にするなどしている。

●児童の安心安全の確保に向けて、計画的に訓練や対応策を実施しており、一層のリスク感性の醸成と対応力の強化に取り組みたいと考えている

・児童の安全確保を図るため、防災訓練を毎月実施しているほか、児童相談所全体で総合防災訓練を年2回実施している。また、近隣の警察署の協力を得て、防犯訓練を実施している。
 ・感染症の流行や食物アレルギーの事例等については、看護職が中心となって職員への情報提供を行い、予防策を講じている。感染症対策については外部講師を依頼し、知識の向上を図っている。エビペン研修は、所内研修として実施している。
 ・業務経験が比較的浅い若い職員が多いこともあり、一層のリスク感性の醸成と対応力の強化を進めていく必要があると考えている。ヒヤリハットはいけないものとせず、日々の些細な気づきを得るチャンスと捉え取り組んでおり、提出の基準や再発防止策、具体的な改善策について職員間で検討していきたい考えである。
 ・大幅な定員超過が続いており、計画的にリスク対応や訓練を実施していても、実際に事故や災害が発生した際に、適切な対応ができるか不安・懸念がある。現状(定員超過、厳しい人員体制)の改善が急務である。

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

●大幅な定員超過が続き厳しい人員体制の中、チームで取り組むことを大切に、職員は高い意識をもって丁寧な児童支援に取り組んでいる

・大幅な定員超過が続き厳しい人員体制の中、職員の笑顔と意欲、健康を大切に、チームでより良い児童支援に取り組むことを大切にしている。一時保護所の業務はチームで取り組むものであることを折に触れて職員に伝え、一人で抱え込まず相談、連携、協力していけるよう環境づくりに努めている。年2回の自己申告時の職員個別面談のみでなく、管理・監督職は普段から職員とのコミュニケーションを図り、適宜話し合いを持つよう心がけている。職員調査では、当保護所の強みとして多くの職員から「チームワーク」が挙げられている。
・定数を大幅に超える児童の入所が続く現状において、職員は意識を高く持ち、当保護所全体で児童の安心・安全の確保と個々の児童の状況に応じたきめ細やかな支援に取り組んでいる。しかしながら、そうした現場での努力・対応の限界に達しており、定員超過の解決が早急な課題であると認識している。

●職員を大切に、児童動向と職員の支援を確認しながら丁寧なスーパーバイズを行っている

・職員の育成計画は東京都の人事制度に基づき実施しており、新任職員は研修ノートを活用、一時保護所職員を対象に経験年数に合わせた研修が実施されている。
・当保護所においては、設置が進む特別区の一時的保護所職員の育成にも重きを置き、積極的に受け入れている。人数を増やすことだけを考えるのではなく、丁寧な育成・指導を重視し、受入れを行っている。
・当保護所職員については、保護担当課長代理が中心となり、保護推進担当課長代理と連携してスーパーバイズに取り組んでいる。引継ぎや児童の日記、日課に入るなどで児童動向と職員の支援を確認しながら、丁寧な助言・指導を行っている。

●組織力の醸成と強化に向けて、職員が前例に囚われずに改善に取り組める環境づくりや研修からの学びの全体化などに取り組む、活発な現場発信と活性化につながっている

・チームワークの大切さ、職員の笑顔が児童の笑顔につながることを、前例に囚われずに児童の状況に応じた支援に向けて変化していける職場を目指していることを、管理・監督職から繰り返し職員に伝え、職員の現場発信と改善を支援している。職員調査では、当保護所の良い点として意見が多く寄せられ、特にチームワークの良さと、児童を第一に考えた支援実践を目指す共通認識を持ち取り組んでいることに誇りを感じている様子がうかがわれた。また、改善したい点についてもたくさんの具体的な意見が寄せられており、職員が普段から支援の改善を意識しながら業務に取り組んでいることや高い改善意欲を持っていることがうかがわれた。
・若手職員を中心に、現場からの様々な気づきや提案があり、変更には迅速・柔軟に対応、活性化しはじめている。
・研修参加後はレポートを作成し、学びの全体化と当保護所での支援実践への活用に向けた検討などにつなげている。

カテゴリー 7 情報の保護・共有

サブカテゴリー 1 情報の保護・共有に取り組んでいる

評価項目 7-1-1		
一時保護所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる		
○×欄	標準項目	
○	1	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス制限を設定している
○	2	収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・保管している
○	3	保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している
評価項目 7-1-2		
個人情報とは、「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		
●東京都高度情報化推進システムや児童相談所情報管理システムにより、情報を適切に管理し、職員間で共有している ・「TAIMS(東京都高度情報化推進システム)」や「児童相談所情報管理システム」を、アクセス制限を厳守して運用しており、情報を適切に管理し、職員間で共有している。児童相談所で持っている保護担当の共有フォルダは保護担当だけが見られるようになっており、担当者が随時、整理・管理を行っている。 ・会計年度任用職員も含め、1人1台端末を持っている。東京都のマニュアルはシステム上で共有されており、職員は着任時に情報管理について研修を受けている。業務については「保護担当共有フォルダ」で管理・保存している。 ・紙のファイルは鍵のかかる戸棚に収納している。		
●個人情報は法令に基づき適切に管理・活用し、取扱いについて職員に周知している ・児童の記録等は、個人情報保護法に則り厳重に管理したうえ、適切に閲覧・活用している。 ・個人情報の取扱いについては、職員会議において必要に応じ注意喚起を行っている。実習生や会計年度任用職員、アシスタント職員にも周知している。また、年に1回程度、個人情報管理に関するeラーニングを行っている。必要な時期が来ると、各職員の端末に自動でメールが送られ、eラーニングのプログラムを学習する仕組みになっている。こうした取組により、全職員が個人情報の取扱いについて適切に認識しているものと判断される。		

Ⅱ サービス提供のプロセス項目（カテゴリ－6－1～3、6－5～6）

サブカテゴリ－1 サービス情報の提供

評価項目 6－1－1		
児童相談所(相談部門)に対して一時保護所の情報を提供している		
○×欄	標準項目	
○	1	＜児相センターの保護所のみ役割＞ 効率よく保護ができるよう、児童一人ひとりの入所期間や各保護所の入所状況を把握し、児童相談所(相談部門)に情報提供している
○	2	担当児童福祉司が児童や保護者に一時保護所の生活について、説明できるよう、パンフレットなど必要な情報を児童相談所(相談部門)へ提供している
サブカテゴリ－1 の講評		
●一時保護所による迅速な児童の安全確保と心身状況把握の仕組みを作り情報を共有している ・一時保護所は、児童の安全を迅速に確保し、適切な保護を実施するとともに、心身の状況や環境を把握するための機関である。東京都一時保護要領にはその設置目的が示されている。また、運営理念として「児童の人権の尊重」「安全で安心できる生活」「適切な支援の構築」「意見表明権の尊重」「各部門との連携」「専門性の向上」が掲げられている。 ・保護所理念実現には、児童を安全な環境で一定期間保護することや関係機関との連携が不可欠であるとされる。「東京都一時保護要領」や「一時保護所運営の手引き」では、生活理念の明確化や児童相談所の相談部門との情報共有が重視される。		
●独自のリーフレットを用意して、関係各所に一時保護所の生活に関する情報提供を行っている ・東京都内の各児童相談所には、「一時保護所運営の手引き」を配布し、児童福祉司がいつでも閲覧できるようにしている。また、「一時保護所ってどんなところ」というリーフレットを作成しており、児童福祉司がこれを用いて保護者や児童に対し、一時保護所の生活について説明を行っている。		

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

●入所インテーク面接では、専門職連携と児童の特性に配慮し、安心した一時保護所生活に繋げるように取り組んでいる

・当保護所では、入所時のインテーク面接をマニュアルに基づき実施している。保護担当課長代理、福祉職、看護職が連携し、必要に応じて心理職も同席することで、児童への適切な支援を進めている。看護職は、入所前の情報から健康（医療）情報を聞き取り、必要時には身体チェックも実施することもある。
 ・担当の児童福祉司から、主訴や入所目的が説明され、一時保護所での生活目標を伝え動機づけを行っている。
 ・夜間の身柄受入については、児童の安全を最優先に対応し、翌日以降に児童の気持ちや様子を見極めながら、丁寧な入所説明や情報確認を行うことで、納得した保護所生活への移行を支援している。この取組は、児童の安心感を高める配慮の一環である。

●児童の健康情報を丁寧に確認するとともに、個別面接により、児童の不安に対応する仕組みを用意している

・児童の健康情報の確認には細心の注意を払い、病歴、通院歴、アレルギー、服薬状況、特別な医療支援の必要性について確認し、調理事業者や看護職へ確実に引き継いでいる。
 ・入所児童の体調や気持ちが落ち着いた状況を作った上で集団生活への導入を検討し、個室で経過を観察する措置を取っている。更に、入所に納得していない児童に対しては、個別面接を行い、担当児童福祉司が話した入所理由を具体的に説明するとともに、児童の気持ちを受け止める支援に努めている。
 ・また、一時保護所心理職は、入所後1週間程度のタイミングで個別面接を実施し、児童が不安や困難を抱えていないか心情面の支援を行っている。一方、担当児童福祉司の入所同席や情報提供が間に合わない場合もあり、主訴の確認が難しいという課題がある。

●私物利用の工夫と児童福祉司との密な連携により児童の心の安定と退所準備を支援する取組を進めている

・一時保護所では、生活用品や洋服を貸し出し、入所時に持参した洋服や私物を保管している。児童の希望に応じ、精神的安定に寄与すると考えられるぬいぐるみを貸し出している。
 ・また、使い慣れた文具や思い出の品など、小物を活用することで児童が気持ちを落ち着けられるよう、使用時間や場所の工夫を検討して、取り扱いの可能性を広げてほしい。
 ・退所準備に関しては、児童福祉司と密に連携し、定期的な面会を促進するとともに、通院や外出時に児童の気持ちを丁寧に聞き取る時間を持てるよう調整している。これらの取組により、児童が安心して過ごせる環境を整え、退所後の生活への適応を支援している

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・しぐみを定めたうえで、必要に応じて見直している

評価項目 6-3-3

児童に関する記録が行われ、管理体制を確立している

○×欄	標準項目	
○	1	児童一人ひとりに関する情報を過不足なく記録するしぐみがある
○	2	主訴をふまえた行動観察の方針に沿った具体的な支援内容と、その結果、児童の状況がどのように推移したのかについて具体的に記録している

評価項目 6-3-4

児童の状況等に関する情報を職員間で共有している

○×欄	標準項目	
○	1	主訴をふまえた行動観察の方針の内容や個人の記録を、援助を担当する職員全てが共有し、活用している
○	2	申し送り・引継ぎ等により、児童に変化があった場合の情報を職員間で共有している
サブカテゴリー 3 の講評		
●記録システムと観察会議の活用により児童の支援内容を包括的に把握できる仕組みがある		
・一時保護所では、児童の日誌、経過観察記録、心理引継ぎ記録、健康記録、連絡帳、面会記録などを所定の記録システムで管理し、職員間で情報を共有している。このシステムにより、各記録は整理、分析、集約され、全職員がパソコンで記録を確認している。 ・児童票の作成は個々の児童の担当福祉職が行い、心理・看護・学習などの専門職からの情報を参考に包括的にまとめている。入所後1週間目には観察会議で経過を確認し、3週間目には多職種の意見を基に包括的なアセスメントの結果をまとめている。 ・また、必要に応じてケース検討会議を相談部門と開催し、支援内容の方向性を確認している。観察会議などの重要な会議で得られるコメントは支援のポイントや研修資料として活用可能であり、今後、まとめ記録や結果記録などを作ること期待する。		
●観察会議と多職種連携による引継ぎにより、児童の心理的安定並びに職員支援の質の向上に取り組んでいる		
・一時保護所では、入所後1週間目に一時保護所心理職が児童と個別面接を行い、生活への不安や心配事を聞き取ることで心理的サポートを行っている。更に、入所後1週間目と3週間目には、担当福祉職、保護担当課長代理、心理指導担当課長代理が参加する観察会議を開催し、多職種で児童に関する情報を共有している。この会議には当日勤務する職員も参加するが、定期的な実施が難しいという課題がある。 ・日々の業務引継ぎでは、児童対応の変更や情報共有を行うとともに、スーパーバイズの間として位置づけられている。保護担当課長代理は、児童との関わり方に関するコンサルタント的役割の果たし、職員のエンパワーメントを重視した支援に取り組んでいる。こうした支援システムにより、児童の心理的安定と職員のスキル向上が図られている。		
●毎日の引継ぎと多職種連携により、統一した支援を進めるためのチームワークを実現している		
・当保護所では、業務の引継ぎと申し送りを毎日2回実施している。特に朝の引継ぎでは、学習指導職員、心理職、クラーク、看護職など多職種が集まり、児童の動向や支援内容の変更点を詳細に共有することで、統一した支援に取り組んでいる。 ・今回の職員調査では、多職種連携やチームワークの良さを評価する声が多く寄せられている。「何かあればすぐに集まり、課題を皆で解決しようとする」という積極的な連携姿勢も高く評価される。更に、引継ぎや記録の確認が丁寧に行われていることに加え、職員同士が気軽に相談できる風通しの良い関係性が築かれている点が、当保護所の強みとなっている。この取組により、児童への支援の質が高まり、同時に職員間の協力体制が維持されている。		

サブカテゴリー 4 サービスの実施

評価項目 6-4-1

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

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

評価項目 1 の講評

●過密な児童の受入れと多様な課題への対応のなかでも、個別支援を進めるなど、支援の質を高める取組をしている

・職員は、児童の主訴を確認し、それを踏まえた個別支援の重要性を認識している。担当職員制を採用し、内容や時間を工夫しながら児童一人ひとりのニーズに応じた支援に取り組んでいる。
 ・しかし、定員の1.5倍を超える入所を受け入れる状況では、職員が日課をこなすだけで精一杯となり、十分な支援が困難である。加えて、入所児童にとって最低限の生活の質を維持することも厳しい環境になっている様子もあり、この状況の早急な改善が求められる。
 ・集団規模が大きくなることで、集団行動やルールになじめない児童が増え、管理的運営となりやすいことが、児童・職員双方のストレスの要因となっている。更に近年、発達の障害、知的・情緒的課題、非行経験など多様な背景を持つ児童が増加しており、それぞれの特性に応じた支援や手順の見直しが随時必要となっている。

●職員の支援と活動の充実により児童との信頼関係並びに安心感を構築している

・今回の利用者調査では、「保護所で楽しい活動はありますか」で「はい」が74%、「職員はあなたのやりたいことを実現する手伝いをしてくれますか」で「はい」が72%、「保護所でできることをわかりやすく教えてください」で「はい」が85%と、高い評価が得られている。
 ・児童は「サッカー」「野球」「卓球」などのスポーツや、「パズル」「ボードゲーム」などの自由時間、所外行事や夏祭りのイベントを楽しんでいる。また、「和太鼓」「書道」「バトントワリング」「イラスト」「ボクササイズ」「ダンス」など外部講師による活動も好評である。書道の作品は、保護所の廊下に展示されていた。
 ・職員との関係については、「先生が上手に注意してくれるから安心できる」「話を聞いてもらえる」など、職員に信頼感を持つ児童が多い。これらの結果は、職員の支援を通じて児童との信頼関係が築かれていることを示している。

●退所支援と児童福祉司との連携により新生活への円滑な移行を支える取組をすすめている

・退所支援や家庭、学校との関係づくりでは、担当の児童福祉司と連携し、児童の気持ちを丁寧に伝えるとともに、児童との面会の機会を多く持てるように働きかけている。養護施設など新たな生活環境に移る児童には、施設勤務経験のある職員が具体的な生活の様子を説明し、学校や地域の情報を提供することで、新生活をイメージできる支援を行っている。その他、児童自立支援施設への事前見学を実施し、児童が将来の見通しを立て、安心して退所できるよう支援している。
 ・退所に関するマニュアルを作成している。退所準備から児童引き渡し後の業務手順まで、業務内容を定めている。また、退所時にはアンケートを実施し、入所時に預かった荷物の確認を行っている。アンケート結果は、一時保護所のプログラムやルール見直しの資料として活用が期待される。退所手順や支援内容をまとめたマニュアルは、定期的に見直しを行っている。

評価項目 6-4-2

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

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

評価項目2の講評

●担当児童福祉司との連携と情報共有により児童の安定と要望への対応を実現している

・当保護所では、担当児童福祉司との連携を児童の安定に欠かせない要素と認識し、連絡を密にしながら適切な面会の実施を促進している。児童の要望を把握する際、学校や家族との連絡や協力が必要な場合には、担当児童福祉司を通じて学習教材や課題を取り寄せ、児童の希望に応える取組を行っている。そのほか、児童の気持ちや意向についても、児童福祉司を通じて連携、連絡している。

・また、児童福祉司が面会で来所した際には、児童の状況を共有し、日記などの記録を見せることで心情面の変化を確認できるようにしている。更に、児童の要望に迅速に対応するため、タイムリーな連絡を心掛けている。当該児童相談所が担当するケースでは、相談援助課が観察会議に出席し、事前に経過記録の共有や支援方針の確認を進めることで、包括的な支援体制を構築している。

評価項目 6-4-3

児童の状況に応じて、個別・集団により指導している

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

評価項目3の講評

●定員超過の場合の日課案を作成し、各施設の利用や人員の配置等工夫をしながら集団の安定化を図っている

・定員超過の状況が続いており児童がストレスをため込みやすく、集団化によって安定性を欠く可能性もあるため、日々の各児童の表情も注意して観察し、職員が声がけを工夫するなど、努力している。

・入所時のインテークの様子や児童福祉司等から受け取る事前情報を参考に、一時保護所での児童の行動特性を想定して、居室の割当や食堂の座席表を作成している。

・問題行動や情緒不安定な児童が確認され、必要があれば、心理ケアや行動観察を保護所側から提案することもある。

・定員超過となった場合の日課の案を作成し、男女別にそれぞれを2つのグループに分け、男子2グループが学習室にて学習をしている間は女子の1グループが運動、1グループが休息をするなど工夫している。できるだけ、全入所児童が集団で生活ができるよう、安全に過ごせるように工夫している。

●集団から分離した個別の支援方法の確立は、引き続き今後の課題としている

・児童相談所から送られてくる一時保護連絡票や経過記録を参考にしながら、児童のこれまでの動向を確認している。事前に問題行動や情緒不安定が明確になっている児童には、必要があれば、他の児童と分離する場合があることや、個別に相談に乗れることを丁寧に伝えている。初期の段階で、心理ケアが必要であると判断できる場合は、保護所から児童福祉司に提案している。

・公務室では、児童の名前は入所時の主訴で色分けをして掲示し、主訴に合わせた支援を行っている。また、個別支援の内容については、職員間で主訴を理解して十分に打合わせをして、児童にも確認し、児童が了解したうえで、実施している。

・対象児童の特性に合わせた関わり、集団から分離した個別の支援方法の確立は、今後も課題と認識している。

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

●基本的な生活習慣や生活知識・技術を身に付け、自己肯定感を回復できるように取り組んでいる

・入所してくる児童の多くは、生活習慣・生活知識を身に付ける生活経験が十分ではなく、支援を必要としている。当保護所では一人ひとりの課題を抽出するところから始め、生活習慣や生活知識・技能の習得に取り組んでいる。
 ・例えば、「目標と反省のシート」に1週間の目標をそれぞれ、生活、学習、運動にわけて記載し、1週間後の日曜日に振り返りとして、がんばったこと、がんばれなかったことを記載する。それを日記に貼り付けて、見直すことができるようにしている。
 ・日記は児童の気持ちを吐き出すツールの一つであり、目標と反省のシートは、児童が自身の目標とその結果を公表して、他者(職員)からの励ましや助言をうけるツールとなっている。これらの職員との紙面上での対話の場が自己肯定感の回復につながるようにしたいと考えている。

●日常のコミュニケーションや小集団での活動を通じて社会と自分との繋がり理解を促している

・当保護所内で行われる児童間のコミュニケーションについては相互にプライバシーに対する配慮をしながら、一定のルールのもとに進められている。食事時には食の豊かさを感じ、美味しく食べることを大切にしている。おしゃべりは時間を決めており、以降は食事に集中する時間としている。
 ・社会の中での他者との繋がり大切さやあいさつや言葉掛けの効用についても理解を進めている。例えば、毎日食事を作ってくれる調理員に対して下膳の際に感謝の気持ちを言葉で伝えるようにしている。
 ・日課の中で、職員が児童と清掃・衣類整理などを一緒に行い、作業が終わった時点で肯定的なコメントで児童を褒めると、積極的に作業に取り組むようになった。

●スポーツや種々の楽しいイベント等を通じて、健やかな心身を育成している

・当保護所では、成長期にある児童の心身を育成し、達成感、協調性、責任感、忍耐力等を、行事やスポーツ・文化活動を通じて養えるよう支援を行っている。たとえば、持久走カードを活用して、「山手線マラソン」と称したプログラムを実施している。毎日行うランニングの積み重ねの走行距離を山手線の周回に換算し、一定の走行距離を達成すると、みんなの前で賞状をもらうことができ、それが児童にとって達成感を得る機会となっている。また、課長とゲームをして景品を獲得するという特典がついたイベントなどもある。
 ・女子児童は、例えばミサンガづくりなどを楽しむ機会もあり、「保護所を退所してもやってみよう」と言っている児童もいる。
 ・児童からは、「暇な時はスマホ以外にやることがなかった」との発言もあったとのことであるが、今回の利用者調査では、運動やイベント、所外活動がとても楽しいというコメントが多くみられた。

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

●日課を基に生活する中で、自身の役割も意識し、児童ができるだけ自主的に生活が送れるよう工夫している

・日常生活の中で、必要な役割(掃除、洗濯ものたたみ、本棚の整理など)を分担表に記載して、自主的に取り組めるよう支援している。自由時間などには、児童同士の会話が当たり前のこととしてできる生活となっている。また、生き物係を設定して、男女とも金魚の餌あげと水槽の掃除を分担して行っている。
 ・入所間もない児童、個別支援生活中の児童、集団へ順応できていない児童などを対象に、保護担当課長代理が行動を共にして児童の話を聞く場も作っている。
 ・自宅のリビングでくつろげるように、心身ともリラックスできるソファや、座ってゆったりできるスペースなど、男子、女子それぞれのコーナーに設置されていて、無理なく自主的に生活が送れるように支援している。

●行事やイベントは、児童が企画、実施、振り返りのプロセスを体験できるように工夫している

・行事やイベントは、企画の際に児童のやりたいことを尋ねて反映したり、当日の実施や片付けのお手伝いをお願いしたり、感想を聞いて振り返りにつなげたり、と児童も行事の実施を体験できるようにしている。そうした経験から責任感や達成感を味わってもらい、職員や他児童との関わりを通じて協調性も養ってもらえるよう支援している。
 ・例えば、開催を告知するためのポスターや人を招き入れるための装飾、当日実施・披露される踊りや太鼓などのパフォーマンス、終了後には振り返りを職員と共に行き、反省点や今後に改善をする点などを話し合っている。
 ・そうした行事やイベントを行う中での些細な体験の一つひとつが児童の中に集積され、成長に繋がるものとして取り組んでいる。

●児童からの意見を取り入れて自主性をもって生活できるように支援している

・毎月1回、子供会議を開催して自らの考えていることなど、どの児童も意見が表明できるよう、場の設定を行っている。子供会議では司会や書記といった役割をもち、時間進行についても責任をもって進めている。更に、子供会議で提示された意見に対して、職員側で改善できそうな点について検討し、その結果を児童に知らせている。
 ・ホールの片隅に意見箱を設置しており、投函が気軽にできるようしている。月に複数件の意見が投函されていることもあるが、多くの児童は職員に直接意見を伝えている。第三者委員も月2回来所しており、児童の声を吸い上げている。児童から出された意見は整理され、職員会議で全体を把握して対応の有無を含め検討している。
 ・利用者調査では、自分の今後に関する職員の対応について、「話を聞いてもらえる、一緒に考えてくれる」という意見も多くみられ、児童が話をしやすい環境であることがうかがえる。また、「保護所での生活を通して、自分自身の気づき」について、家族と友人を大切にすること、反省すること、自分を見直せること、等があげられていた。

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

●食事の献立は児童の状況や嗜好に沿うように工夫しているが、おかわりの要望についても可能な対策を期待したい

・毎月実施している子供アンケートの結果で児童の嗜好を確認し、給食業務連絡会にて給食委託業者、看護職及び保護所の給食担当職員が意見交換したうえで、食事の献立を作成している。嫌いなものでも少しは食べるように児童に指導している。
 ・被災地に寄り添う姿勢を風化させないとして、3月11日には被災地(東北地方)に関する「おやつ」を選定し、関連するスライドを作成して児童に「おやつ」のご当地の背景を伝えている。
 ・利用者調査では、昨年に引き続き、「食事の量が少ない」、「食事のおかわりをしたい」とのコメントが多数あった。食事の量については、可能な対策の検討を期待したい。

●食物アレルギーについての対応は最重要課題であり、マニュアルを改定して、対応を再確認している

・アレルギー対応児には他児童とトレイの色を変え、職員が直接調理員から受け取って配膳している。特別食対応であることがわかるようにテーブルにラベルを張り、職員間で「アレルギー食連絡票」を活用して間違いがないように注意している。
 ・行事日のアレルギー食提供に関して、児童相談センター栄養士と給食委託業者の協力の下で、可能な範囲で児童の希望に沿った食事を提供している。
 ・アレルギー対応を周知・徹底して給食場面での事故を防ぐべく、マニュアルを改定し、対応を再確認した。

●グループランチ会や管理・監督職とのランチなど、食事時間を活気ある楽しい時間となる工夫をしている

・所長の検食の機会に、男女別に児童2～3名とともにランチをしている。より親しみのもてる対人関係を構築しようとする試みの一つであり、退所が近い児童、保護期間が長期化している児童、集団生活に対応できていない児童などに参加してもらっている。保護課長と保護担当課長代理が男子班と女子班に交互に参加して、昼食を共にする取組も行っている。更に、毎月19日に「わくわくランチ」として小グループランチも実施している。
 ・9月よりバターナイフを導入し、その正しい使用方法を説明したり、食事中のおしゃべりのあり方など、食事のマナーについての指導も行った。今後は児童相談センターの栄養士と給食委託業者の栄養士と連携を図り、継続的に食育や食事のマナーを伝えていく予定である。

評価項目 6-4-7

児童の健康を維持するための支援を行っている

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

評価項目 7 の講評

●入所時に情報収集と対応の仕方を徹底し、医療機関とも連携しつつ健康管理を継続して行っている

・入所時、看護職による健康チェックが行われ、感染症等の有無の確認をはじめ、事前に入手している一時保護連絡票と付き合わせながら、怪我や疾病があるのならその状態や治療経過、既往歴、アレルギー等を聞き出している。
 ・入所後1週間以内には、嘱託医による健康診断を実施し、指示があれば通院、衛生指導をしている。その後は毎週1回の健康診断、毎月1回の歯科衛生士による歯磨き指導を実施している。入所児童体調管理表を使用し、職員間で情報共有しながら、入所児の健康を維持できるようにしている。
 ・健康情報についての不足があれば、児童福祉司を通して、かかりつけの医療機関等に情報提供を依頼している。

●児童の健康増進への働きかけや疾病状況に応じた支援ができるように、職員の健康指導を充実させていく予定である

・児童の体調に急な変化があった場合等は管理・監督職や看護職に報告する連絡体制が構築されている。
 ・慢性的な疾病を持っている児童も多く、児童の安心・安全を最優先した健康管理と健康増進への取組を行っている。また、食物アレルギーや嘔吐時の対応、観察方法、感染症に関するマニュアルを作成している。エピペン使用については、新規職員が入所した時やエピペン所持の児童が入所した際に使用方法を指導している。
 ・児童自らが健康状態を理解し、保持できるようにするため、外部講師による職員向けの感染症対策の研修を実施するなど、職員への健康指導(特に、感染症や食物アレルギー、発達段階に応じた清潔保持等)を一層充実させていく予定である。

●配薬時のダブルチェックと服用時の目視確認をして、誤飲防止につとめている

・入所時に定時薬の服薬確認から始まり、看護職が児童の内服薬等薬剤の管理を行っている。
 ・誤飲防止のため、服薬管理表を使用し、看護職複数名で配薬のダブルチェック後に、福祉職に引き継いでいる。福祉職は内服時の目視確認と飲み残しがないかのチェックも実施している。
 ・同室に複数の児童が居住する環境であることから、感染症は発症時の兆候を見逃さないようにして、個室に移動するなどの対応が迅速にとれるように十分留意している。

評価項目 6-4-8

児童の精神面でのケアについてさまざまな取り組みを行っている

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

評価項目 8 の講評

●一時保護所心理職が児童福祉司や児童心理司と連携して児童の状態の把握、接し方の向上に努めている

・一時保護所心理職は日課にも積極的に参加し、児童の心理的な機微の把握に努めている。児童心理司からの依頼を受けて、児童に心理ケアを実施し、心理ケア報告書を作成している（毎月1件程度）。児童福祉司からの依頼に基づいて、対象児童の行動観察も行い、行動観察報告書を作成している。その後、児童福祉司に報告し、対象の児童への接し方などについてのコメントを踏まえて、保護所内で福祉職に情報共有をしている。

・児童個人から相談の申し入れがあれば、迅速に応じており、その後は担当の児童福祉司と情報共有している。

・心理書籍を購入し、男子コーナー、女子コーナーそれぞれの書籍棚に設置した。更に、児童が気持ちを落ち着かせるために使うハndsスピナー等の遊具、ぬいぐるみなどをいれた「心理ボックス」も設置し、個室で活用するように指導している。ハndsスピナーは自傷の児童などには、手元に安心感のあるものとしてよく活用されている。男子には心理ボックスはないが、ハndsスピナーそのものは活用可能な状態である。

●グループワークでの心理教育や、個別面談、様々な工夫で児童の心理的変化を確認している

・日課の中に心理教育を組み込み、グループワークで心理教育を実施している。グループワークでは、まずはワークの概要についてプレゼンテーションを行い、演習をした。人との距離感を体感する境界線のワークを実施し、参加した児童は、「人との距離が近づくと緊張した」と発言し、日常生活の中で人との距離の取り方についての理解を深めている。児童の会話の中に、「これは境界が近すぎる」など、ワークで学んだ用語を活用して、人との距離の近さを表現する例もみられた。

・2週間以上入所している児童には、原則1回は一時保護所心理職が面接し、不安定な児童への個別的な関わりも設けている。児童からの要望や一時保護所心理職の判断により面接を実施し、アセスメント記録作成を行い、その日の夜勤職員に報告している。

●児童のアセスメントの強化に向けて、一時保護所心理職、福祉職が連携して取り組んでいる

・保護所の改善項目の1つとして、前任の一時保護所心理職主導で作成された保護所アセスメントシートは、行動観察を重視したもので、福祉職との連携が難しいという課題があった。他所心理課長代理や児童相談センター医師とも打合せをして、現在改訂中である。訪問調査時において募集中であった会計年度任用職員1名が着任し一時保護所心理職3名体制になれば、福祉職と連携して改訂版でアセスメントを始動する予定である。

・7月より、医療ケア相談が開始され、病床確保事業とともに、一時保護所による不穏児童の対応の選択肢が増えるように努めている。

・トラブルや集団生活上支障となるような難しい問題を抱える児童が増えており、心理の専門性の向上とともに、福祉職との情報の共有や協議の機会を増やし、より良い支援に向けたスムーズな連携を目指している。

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習慣の獲得のために、プリント学習、タブレット学習などを取り入れて支援している

・入所して早期の段階で、学習進度調査を実施し、児童の学力を把握し、学力に応じた教材を用意、提供している。
 ・学力向上の目的とは別に、児童のニーズにあわせた学習教材も用意し、個別学習等で活用している。教材は市販のものを参考にしながら著作権に抵触しないように作成している。また、問題集やドリル等の演習は、ネット教材を補助的に活用し、活用後に廃棄している。
 ・タブレット学習とプリント学習を両立させている。タブレット学習では、プリント学習にはない理科・社会が対応可能なので、学習の幅が広がっている。
 ・なお、タブレットでの学習は自分自身の勉強の仕方が確立している児童には有効なツールであるが、そうでない場合、学齢児童などにとっては、板書のツールにしかない場合があり、タブレット学習のよりよい活用方法について引き続き検討していく予定である。

●担当の福祉職と学習指導職員が密接に連携して児童の学習支援に取り組んでいる

・定員超過に対応して、児童を複数の班にわけて学習室、運動場等の施設を効果的に使い分ける日課案で、担当の福祉職と学習指導職員は密接に連絡を取り合って児童の学習支援をしている。
 ・学習指導職員は平日勤務であるが、シフト制を組む福祉職との連携では、引継ぎを入念に行い情報に漏れがないようにしている。児童福祉司、児童心理司から対象児童の学習指導に関して直接連絡があった場合は、学習指導職員から保護所の福祉職(児童の担当者)につないで、福祉職の意見を踏まえて対応するようにしている。すべて経過記録に記載しており、対象児童への支援に関して、福祉職と学習指導職員が常に同じ情報を共有できるようにしている。学習サポーターとして民間の家庭教師が、毎週月曜日から金曜日まで、毎日2名で個別学習の指導にあたっている。

●進学のための支援だけでなく、種々の活動プログラムを通して児童が有意義な時間を楽しむことができるようにしている

・児童の多くが進学を希望しており、個別児童の現状の学力と適正な学習方法に合わせた対応を取っている。義務教育終了が近い中学生には、本人の希望を確認したうえで、高卒認定試験や資格取得支援など適切な支援を実施するなど、一人ひとりのニーズにあわせて適宜個別学習で支援している。
 ・児童の関心のある分野の希望を確認して、外部講師を招いて種々のプログラムを実施している。今年度は、男子は和太鼓、書道(中高生)、ボクササイズ、武道(空手)、女子はバトン、ダンス、イラストなどのプログラムを実施している。曜日に応じて各児童が選択できるようにしている。
 ・利用者調査の結果からも、ボクササイズ、ダンス、バトン等のプログラムを楽しんでいる様子がうかがえた。

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

●公共施設の利用や所外行事の活用により児童のストレス軽減と社会経験を提供する取組を行っている

・当保護所では、近隣の公共施設や教育施設、映画館、公園などを積極的に活用している。保護期間が長期化する児童に対して、公園やスポーツ施設への外出は、気晴らしやストレス発散の機会として年間を通じて実施されている。
 ・児童からも、「消防士の訓練をした」「水族館でカニを釣った」「アスレチックに行った」などの体験が楽しかったと声が寄せられ、所外行事への期待や楽しみがうかがえる。
 ・また、「所外行事を増やしてほしい」という要望もあり、これらの活動が児童にとって重要な楽しみであることが伺われる。こうした外出の取組により、児童がリフレッシュし、より豊かな経験を積む環境が整備されている。

●外部講師の活用と地域活動により児童の多様な体験と社会的接点を提供している

・当保護所では、ボランティア受入れのためのマニュアルや要項を整備し、受入れ準備を進めてきたが、新型コロナウイルスの蔓延以降、受入れが難しい状況が続いている。
 ・その他、現在はボクササイズ、バトントワリング、イラスト、書道、ボイストレーニングなどの外部講師が定期的に来所し、児童が外部の人材と触れ合いながら多様な体験を積む機会を提供している。

サブカテゴリー 5 個人の尊厳の尊重とプライバシーの保護

評価項目 6-5-1

サービスの実施にあたり、児童の権利を守り、個人の意思を尊重している

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

評価項目 6-5-2

児童のプライバシー保護を徹底している

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

サブカテゴリー 5 の講評

●子ども会議や権利について児童の権利理解と主体性を育む取組を行っている

・子どもの権利についての説明は担当児童福祉司が行うようにしているが、保護所内でも児童の権利や基本的人権について説明を行うことが求められる。現在、毎月「子ども会議」を開催し、日課や生活ルールの説明、児童の要望を話し合う場を提供している。毎回の子ども会議の場で、児童の権利について少しずつ学ぶこともできると思われる。

・子ども会議では、司会や書記を児童が担当し、フリートークから議題を出して小グループでの話し合いを取り入れることで、話しやすい雰囲気を作っている。例えば、「生活の困り事や、あったらいいなをフリートークします」などのテーマを定め、児童が自発的に発言できる場づくりをすすめている。児童の日記には「子ども会議で保護所のルールを話し合い、よく理解することができた」など、子ども会議が機能している様子が見られた。

●丁寧な個別アセスメントと職員研修により適切な支援と安全な環境を実現している

・一時保護所では、児童一人ひとりのアセスメントを丁寧に行い、その結果を基に個別支援に繋げる取組を進めている。具体例として、アレルギーを持つ児童への個別メニュー対応、宗教上の理由による別メニューの提供、進学や個別学習を希望する児童への対応など、可能な限り児童の要望に応じた支援を行っている。

・職員の接遇については、不適切な対応を未然に防ぐため、朝夕の引継ぎの場で対応の振り返りを行い、課題や改善点を確認し再発防止に努めている。

・更に、保護担当課長代理や心理指導担当課長代理がスーパーバイズを行い、職員の力量向上を図っている。また、暴力やいじめを防止するため、複数の職員が児童支援に当たり、常に複数の視点で見守る体制を徹底している。

●プライバシーの確保と支援の工夫により児童が安心して生活できる環境を目指す取組を期待する

・「内緒にしたいことは保護所内で守られていますか」の質問に対し、74%の児童が「はい」と回答したが、自由意見には「先生が何を話しているかが心配」「守られていない」との声も寄せられている。定員超過により、個室が確保できず他目的の部屋を居室として使用している現状は、児童のプライバシーが保持できず大きな課題となっている。

・独りになれる時間や空間がないことで、児童が安心して生活できない状況は深刻であり、パーテーションの設置などの工夫がされている。今後、一人で落ち着ける時間や空間を短時間であっても作る必要がある。

・また、失禁や夜尿の処理は、周囲の目に触れないよう配慮し、女子の生理期間中にはシャワーブースの利用を指導している。一方で、性に関する相談には個別に取り組んでいるが、児童の発達状況に応じた月経や精通に関する性教育的な情報提供は積極的に行われていない。入所期間中に「生と性」の教育として基本的な情報提供の実施が求められる。丁寧な情報提供と個別対応を組み合わせることで、児童の自尊感情が高まり、安心して生活することができるようになると思われる。

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

● 指針やマニュアルの活用と定期的な見直しにより適切な支援と業務効率を実現している

・一時保護所では、「一時保護所運営の手引き」や「児童相談所執務ハンドブック」などを基本指針として活用し、児童への指導や支援を行っている。「業務確認事項」は年1回開催される総括会議で内容を検討し、変更が必要な場合は係会議で議論した上で、庶務係が記載し、全職員が会議で確認する仕組みになっている。この「業務確認事項」には、日課の流れや職員の動きが詳細に記されており、勤務特別に対応内容や支援手順、児童との関わり方、注意すべきポイントが具体的に示されている。

・また、入退所マニュアルや夜間身柄対応マニュアルも整備されており、定期的に見直しが行われている。マニュアルの整備により職員が統一された支援を行い、業務の効率化と児童への適切な対応が実現している。

● 児童の生活状況記録と支援方針の共有に基づく連携体制をとり職員のスキルアップに取り組んでいる

・連絡ノート、引継ぎノート、記録の「気づいたこと」欄には、児童の生活状況が詳細に記録されている。これらの記録や観察会議の内容を踏まえ、保護担当課長代理が支援方針や支援方法、支援のポイントを職員に伝えている。

・業務の引継ぎは時間をかけて丁寧に行い、児童動向票を基に児童の状況や手順の変更点を職員間で共有している。一方で、今回の職員アンケートでは「引き継ぎが十分ではない」との意見も見受けられた。

・また、保護担当課長代理は引き継ぎ会で把握した事柄について、その場でライブ・スーパーバイズを行い、支援のポイントを確認している。支援の中で具体的な関わりについて課題を明らかにしながら、職員支援を的確に実施している。更に、児童相談所が主催する研修にも積極的に参加し、知識やスキルの向上に努めている。

● 支援内容の詳細化と課題に向き合う運営体制を維持し業務の標準化に努めている

・「業務確認事項」は細分化されており、勤務時間帯ごとに以下のような内容が詳細に定められている。入退所業務、児童福祉司来所時の手順、夜間身柄対応、男女別の日課時間における児童の動きや職員の対応、更に留意点などが含まれる。また、「夜間身柄通告対応」「入所・退所手順」「遅番・夜勤の勤務内容」「給食マニュアル」「アレルギー対応」「選択食」など、業務手順や配慮事項も細かく示されている。

・業務手順の変更や改訂は必要に応じて随時行われ、更に、入所する児童の特性に応じて支援内容や方法が柔軟に変更されている。

・一方で、支援実践には専門性が求められ、職員一人ひとりの力量が大きく影響する様子が見られる。利用者調査でも、「職員によって対応が違う」「ルールが職員ごとに異なる」といった意見もあり、職員間の対応の一貫性について課題が浮かび上がっている。

事業所が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-4-8	児童の精神面でのケアについてさまざまな取り組みを行っている
タイトル①	●児童の心理ケア、心理的な安定を図るため、グループワークの心理教育、心理ボックスなど様々な工夫を行っている	
内容①	・児童福祉司及び児童心理司と連携して、心理ケアや行動観察を行い、児童の心理的な機微の把握に努めている。更に児童の心理の安定のための種々の工夫をしている。 ・心理書籍を購入し、男子班、女子班それぞれにある書籍棚に設置し、児童が気持ちを落ち着かせるような遊具、ぬいぐるみなどをいれた「心理ボックス」も設置した。更に、保護所の課題として、児童の課題に対してのグループワークによる心理教育を臨機応変に実施、人との距離感を体感する境界線のワークを行った。いずれも自己理解を深めることで、なりたい自分を明確にしていくものである。今後は福祉職とも一層の連携を図り、改訂されたアセスメントシートを活用して、児童の心理面でのケアを進めていく予定である。	

事業所が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-9	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	●定員超過の中でも、学習指導職員と福祉職の綿密な連携によって学習支援の充実を図っている。	
内容②	・定員超過の中で、限られた施設空間と人員を工夫して、学習支援の充実を図っている。 ・「定員超過となった場合の日課」案を作成し、児童を複数の班にわけて学習と運動、その他の活動を同時進行で、すすめていく工夫をしている。その日課案には、施設の各種スペースの活用方法や各班の活動の支援を担当する福祉職と学習指導職員の配置、更にそれぞれの活動時間などが明確に記載されている。 ・学習指導職員は平日勤務であるが、福祉職は日勤、遅番等のシフト制であるため、入念な引継ぎは必須である。 ・更に、児童福祉司から対象児童の学習指導に関する依頼がある場合は、学習指導職員が保護所の福祉職(児童の担当者)に個別に連絡をし、福祉職と学習指導職員が連携し対応するようにしている。すべて経過記録に記載しており、対象児童への支援に関して、福祉職と学習指導職員が常に同じ情報を共有して連携している。	

事業所が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-3-4	児童の状況に応じて、個別・集団により指導している
タイトル③	●児童の安心した生活を支える職員連携と丁寧な引継ぎにより児童支援が充実している	
内容③	・男女班ごとに毎日職員の引継ぎを実施し、日課の確認、支援内容の変更点、行事や係などの報告など充実した報告が行われている。引継ぎを円滑に進めることで児童が安心して生活できる環境を目指し、職員間の連携に力を入れている。 ・日々の引継ぎでは、児童対応に関する時間を多く取り、支援内容や支援方法について具体的に議論を行い、最終的に「誰が」「どのように」実施するかまで明確に決定している。 ・引継ぎに時間がかかる様子も見られ職員の負担になっている面もあるが、こうした丁寧な連絡・連携が児童の安定に大きく寄与している状況がある。	

特に良いと思う点

1	タイトル 内容	●施設は、定員超過という状況の中でも、児童の保護所での生活が安心、安全に保たれ、少しでも児童が寛ぎホッとできる環境づくりに、種々の工夫がなされている ・児童の生活の場は、居心地のよい空間となるよう、様々な工夫がみられる。男子班、女子班ともに寛げるホールがあり、壁際にはたくさんの書籍やまんがが並べられた書棚がある。家庭のリビングのように座ったり寝転んだりすることもできるスペースや、リラックスできるソファ、おしゃれなカフェテーブルなどがいくつも配置され、児童が自由時間をゆったりと過ごせる環境となるよう工夫を凝らしている。定員超過の現在は、児童の居住スペースを確保するため、ソファの使用など少し制約も出ているが、できる限り寬いだ雰囲気となるよう心を砕いている。 ・また、体育館があり、雨天の場合にも児童が体を動かして、ストレスを発散したり運動を楽しんだりしている。 ・定員超過が常態化し、スペースの制約がある中でも、児童が安心して楽しい時間をすごせるように、様々な工夫をしている。
2	タイトル 内容	●職員と児童が共に生活の質向上をめざし、コミュニケーションの良さを活かし、一つのチームとして同じ方向に進んでいく姿勢を持っている ・職員・児童ともに生活の質を高める意識が強く、今回の利用者及び職員調査では、多くの意見が寄せられた。職員からは、「チームワークの良さ」「課題解決に向けた多職種連携」「職員間の良好なコミュニケーション」「リーダー層によるスーパービジョン体制」などが高く評価されている。 ・特に、「チームとして同じ方向を向いて児童に接する」とことや、「場面ごとの集団の雰囲気づくり」を意識する姿勢が職員間に浸透しており、そうした支援方針が現場で実践されている様子が見られる。また、児童の生活の場であるフロアでは、閉鎖的な環境の中でも児童への声かけなどを積極的に行い、楽しい雰囲気作りに工夫を凝らし、明るく温かい空間を演出することで、児童が過ごしやすい環境を整えている。
3	タイトル 内容	●保護所全体で児童の気持ちや意見に様々な方法で耳を傾け対応に努めており、中でも「声に出して」気持ちを伝える場を大切に考え、取組を進めている ・児童が自分の気持ちや意見を声に出し、言語化して伝える機会を大切に考え、場の創出に力を入れて取り組んでいる。 ・子ども会議は毎月実施、全てを叶えることはできないと児童に伝えながらも、可能なことは迅速に対応・実現し、児童に知らせている。多数用意された意向把握の方法の中でも、子ども会議は「気持ちを声にして伝える」機会として大切に取り組んでいる。当保護所の職員は若い職員も多く、児童にとっては話しやすい、相談しやすい環境ともなっている。 ・また、今年度から試行されているアドボケイトの取組も同様に、児童が自分の意見を形成して表明することを支援する場となると考え、先駆的に取り組んでいる。当保護所は、相談部門が近接しており連携が取りやすいこと、また、学齢以上の男子・女子の入所があり、モデルとなるに足る規模があること、などからモデル保護所として選出されたと考え、試行を通じた課題や教訓の抽出を、より良い実践につなげられるよう、鋭意取り組んでいる。

更なる改善が望まれる点

1	タイトル	●引継ぎ事項の目的や意図を正確に理解し、支援内容を確実に把握したうえで支援業務に当たることが求められている
	内容	・職員は、日々の引継ぎを通じて支援の一貫性を保ち、児童に統一感のある関わりを行うことが、児童の安定につながると考えている。引継ぎでは、日課の内容や変更点、面会やイベントの予定、個別児童の動向などが丁寧に共有されている。 ・業務が多忙であり、また児童との対応のため指定された時間に集まらない職員がいることや、引継ぎに時間がかかること、共有された内容が十分に履行されないことなど、いくつかの課題が職員から指摘されている。 ・保護所では、児童の安定した生活を維持するためには日課を安定的に進めることが重要であり、職員が支援手順を統一してルーティーンを守る必要があると認識されている。また、引継ぎを確実に行うことと、それに基づく業務を正確に履行するスキルが求められる。 ・話し合いを大切にする風土を持つ保護所であることから、今後、更に確実な業務引継ぎを行い、より良い支援体制の構築が期待される。
2	タイトル	●日記を通じた児童の心情把握と支援の可能性を広げる取組が更に進んでいくことを期待する
	内容	・日々の日課の終わりに、児童が日記を書く時間を設けている。これまで日記を書く習慣を持たない児童も多く、最初は何を書けばよいのか戸惑う様子も見られた。日記を記すうちに、これまでの生活を振り返ったり、これからの生活への不安を語るなど、心情的な記述が多く見受けられる。 ・日記の冒頭には、週間目標とその取組が記されており、職員からの返事も添えられている。職員のコメントは、日記を指導の一環として捉える記載や児童の率直な気持ちに伝えるものまで、児童と職員との気持ちの交換を意識した内容となっている。 ・児童が毎日記す日記には、支援の可能性が多く含まれていると考えられる。日記を管理的な視点で捉えるだけでなく、児童の生活の安定につなげるためには、職員のコメントは重要な機能や効果が期待できる。日記の機能を再評価し、これまで以上に有効に活用することで、児童への支援を更に深められる。
3	タイトル	●定数を大幅に超える児童の入所が続く状況下でも、職員は少しでも児童が安心して寛いで過ごせるよう工夫を凝らしている。定員超過の早急な解決に向け、検討対応を期待したい
	内容	・定数を大幅に超える児童の入所が続く状況下で、職員は日々、様々な工夫を凝らして、少しでも児童が安心してリラックスして過ごせるよう取り組んでいる。しかしながら、居室に入り切れないほどの大きな児童集団での生活は、児童のストレスと職員の心身の負担となっている。 ・訪問調査では、ホールや廊下の一角に、少しでもプライバシーを確保しようと設置したパーテーションで区切ったスペースや、リネン室など活用できそうなスペースを児童の居室の代わりに用意している様子がみられた。また、児童が寛いで過ごせるよう設置したソファも十分に活用できない状況が見られた。 ・また、職員は、なすべき業務をこなし児童の安全を確保することを優先せざるを得ず、十分な引継ぎの時間も取れない状況が見受けられた。 ・定員超過の早急な解決については、所管部署及び児童相談所全体で検討し対応につなげることを期待する。