

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	田中 恵理香		福祉	H1901039
	③	奥田 優子		福祉	H0701023
	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	立川児童相談所 一時保護所(南分室)				
事業所連絡先	〒	190-0023			
	所在地	東京都立川市柴崎町2-21-19			
事業所代表者氏名	野村 幸永				
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 30 日				
利用者調査結果報告日	2024 年 10 月 17 日				
自己評価の調査票配付日	2024 年 8 月 30 日				
自己評価結果報告日	2024 年 10 月 17 日				
訪問調査日	2024 年 10 月 23 日				
評価合議日	2024 年 10 月 23 日				
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	・事前説明にあたっては、今回の外部評価の手法について、独自資料を用意した。 ・分析シートは記入のポイントを用意し、効果的、効率的に情報が整理できるよう工夫を行っている。 ・確認根拠資料は、訪問調査の概ね3週間前までに評価機関への提出を依頼し、訪問調査を実施し、当日は、事業所の課題や良い点を把握するためのヒアリングに重点を置いて実施している。 ・合議は、訪問調査終了後、同じ日のうちに、速やかに実施している。				

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

年 月 日

事業者代表者氏名

印

1	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) 子供の意見表明に配慮した権利擁護の推進 2) 児童の生命及び心身の安全の確保 3) 支援力の向上 4) 楽しい食事場面の提供及び、日課の充実 5) 人材育成及び研修の充実
2	期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）
	(1) 職員に求めている人材像や役割 ・児童の権利に配慮した児童福祉の専門性を持った支援を提供でき、他職種や職員間と協働できる職員
	(2) 職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感） ・一時保護所の機能、役割を理解し専門的な観点をもって主訴とケースに沿った児童主体の支援ができること ・保護所全体がひとつのチームであることを意識する等、チームワークの強化により、児童によりよい支援を提供すること。 ・一時保護所支援改善検討会の改善方針を理解し、自ら業務改善の意欲を持ち実践に取り組むこと

調査対象

調査日の前々日（令和6年8月28日）までの当該施設入所者を対象とした。（幼児を除く）

調査方法

小学生については個別面接調査法。調査員が個別に聞き取りで調査を実施した。

利用者総数

14

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	0	13	0	13
割合	0%	93%	0%	93%

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、（61%、8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1. 食事の時間は楽しみですか

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）
（各々 77%、10人）

問14. 不安（心配なこと）を感じたときに、職員は話を聞いてくれそうですか（実際に聞いてくれますか）

問18. 職員はあなたに対して、ていねいに接してくれますか
（各々 69%、9人）

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
コメント	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか （食事の時間は楽しみですか）	10	2	1	0
お米が好き。パンも好き。ハンバーグが好き。 カレーが好き。ハンバーガーを食べたい。ステーキもいいな。 メロンとしまそうめんが好き、うどんは好き。 などの意見があった。				
2. 食べられるものの広がり （食べたことがないものや嫌いなものでも、おいしく食べられるようになりましたか）	6	2	2	3
ケーキやアイスが食べられるようになった。（前はクリームが食べられなかった） 何でも食べられる。 嫌いなものはほとんどない。（トマトは嫌い） などの意見があった。				

3. 学習の分かりやすさ (学習はわかりやすくて楽しいですか)	7	2	3	1
まあ面白い。字を書くのが好き。漢字が好き。 算数(足し算が好き)、九九楽しみ。 タブレットを使って勉強する。算数が好き。方位とかも知っている。 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)	6	6	0	1
少し慣れた。 といった意見があった。				
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))	10	1	1	1
走るの好き。マラソンとかする。 プレイルームでの活動。自由遊び、運動とか。(マラソン、ボール遊びなど) 運動は好き。身体を柔らかく、バランスを取ったり。 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)	8	3	2	0
一番最初に説明された。 といった意見があった。				
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)	8	4	1	0
特記すべき意見なし。				
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)	8	2	1	2
特記すべき意見なし。				
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(実際に聞いてもらってますか))	8	4	1	0
そもそもケンカしない。 まあ上手くやってくれているかな？ などの意見があった。				

10. 今後に向けた自分の状況や要望の聞き入れ (自分のこれまでのことや今後どうしたいかについて、職員に聞いてもらえていますか)	6	1	4	2
学校の先生になりたい。学校へ行きたい。 生き物を探す仕事。昆虫を捕まえる仕事。 サッカー選手、学校の先生になりたい。話しはしていない。 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))	3	3	3	4
習字とかやったら良いとか言われた。 昆虫博士になりたい。 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)	6	1	3	3
日記を書くことで絵を描いたりする機会になっている。絵のこととか、色々教えてもらった。 自分なりに筋トレをしていたので、筋力が付いていた。 ダウト(トラップ)が出来るようになった。身体のバランスが上手に取れるようになった。 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)	8	2	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))	9	1	2	1
お仕事の話しとかする。 保護所のことと友達のこととか。 あまり困り事はないけど。 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)	8	1	1	3
意見の記載なし。				
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))	8	0	1	4
特記すべき意見なし。				

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(実際にしてくれてますか)	7	3	1	2
どうしたら良いかも教えてもらえる。 といった意見があった。				
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)	9	2	0	2
特記すべき意見なし。				

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

●理念や方針は組織目標等各種文書にて周知、児童にはしおりを用いて分かりやすく伝えている。

・一時保護所が目指していること、保護所の理念や基本方針は、職員倫理綱領や一時保護所HANDBOOKの職員への配布にて職員に伝えている。支援向上項目については全項目につき取組を進めているが、当保護所にて重点的に取り組むことを明示し、実践につなげている。
 ・また、立川児童相談所保護課組織目標を毎年作成し、児童相談所全体で共有しており、保護所職員だけでなく相談部門の職員などにも、当保護所が目指していることについて理解を深めてもらえるようにしている。
 ・児童に対しては、当保護所は年齢の低い児童が入所するため、イラストを用いたしおり「とても大切なあなたへ」を使って、当保護所が大切にしていることを説明している。幸せに安全に暮らす権利があること、困った時は大人に相談してほしいこと、他の児童も気持ちよく過ごせるようお互いにマナーを守ってほしいことなどを伝えている。

●関係機関への発信、支援力向上に向けた取組など現場のニーズに応え児童が安心して過ごせる保護所づくりをリードしている

・管理・監督職は、年度当初をはじめ、できる限り職員会議に出席し児童相談所としての取組の方向性や自らの役割などにつき職員に伝えている。また、支援向上に係ることも含め現場の状況把握に努め、特に、定員超過のことなど現場の状況を関係機関に発信し改善につなげること等に対応している。現場では、職員の様子、体調などへの細やかな配慮に努め、職員が困難や課題に直面している際には共に対応策を考え実践につなげるようにしている。
 ・支援力の向上や児童が安心を実感できる環境づくり、またそれを実現するための仕組みづくりをリードすべく、「立川南分室の手引きI・II」にて具体的な支援の方法の共有を図るとともに、独自に所内研修の企画・実施、一時保護所交換研修機会の確保などに取り組んでいる。所内研修は会計年度職員も全員参加できるよう工夫している。

●重要な案件の検討・決定プロセスが明確に決まっており、複数の方法で繰り返し情報共有することで周知徹底を図っている

・所内での重要な案件の検討・決定は、基本的には職員会議の場を最終協議・決定の場としている。スピード感をもって対応していく必要がある場合は、まず所長、保護課長及び保護担当課長代理にて協議し試行した上で、直近の職員会議で確認、定着につなげる場合もある。
 ・決定事項の周知については、まずは職員会議の場での周知と会議録の共有があるが、ローテーション勤務であることを踏まえ、朝・夕の引継ぎや「課長代理連絡事項」の共有など複数の方法で繰り返し職員に伝えることで共有漏れのないようにしている。
 ・重大事故や感染症発生状況などは、速やかに本庁所管部署や児童相談所関係機関に報告している。

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

地域と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

●公務室掲示とともに、当保護所の運営の手引きを用いて、これまでの改善の取組や大切にしたいことを職員に伝えている

・保護所職員として守るべき規範や倫理については、一時保護所の理念や児童憲章、国連子どもの権利条約を公務室内に掲示し、日々職員が目にし振り返ることができるようにしている。また、「立川児童相談所南分室運営の手引き」にて当保護所が大切に考えることや具体的な支援の流れ・方法などを明確に示している。当保護所運営の手引きを転入・新入職員に配布し、これまでの見直しや改善の中で取り組んだ内容を伝えるなどして保護所職員として大切にしたいことの周知に努めている。

・保護所の透明性確保に向けて、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、地域に向けては、保護者向け及び児童向けのしおり(児童相談所のしおり、とても大切なあなたへ)を使って情報提供している。

●実習生やインターンを、態勢を整えて受け入れており、専門性を活かした地域貢献活動を行っている

・大学や関係機関からの実習生やインターンを受け入れている。受入れ担当者を配置し、現場に入る前に事前の研修にて個人情報保護等の留意事項を伝えとともに、一時保護事業の概要、実習生の心得、個人情報保護に係る誓約書を渡している。実習等終了後には職員とともに振り返りを行うなど、きめ細かな対応を行っている。

・大学からの実習生については、できる限り学校側の希望期間での受入れや実習時間の保証に努めている。インターンについては、今年度は、児童相談所相談部門の新任児童福祉司や2年目職員、子ども家庭支援センターや児童養護施設、自立支援施設などから受け入れている。

・相談部門との連携強化及び人材育成の一環として、当保護所の新人職員2名が今年度、援助方針会議に参加している。相談部門からの要望もあり、今後、調整しながら取組を進めていく予定である。

●ボランティアは態勢を整え丁寧に説明・注意喚起しながら受け入れており、児童の楽しみ、生活の潤いとなる時間の確保につなげている

・ボランティア実施要領を定め、同要領に基づき事前のオリエンテーション実施、ボランティア登録及び誓約書の記入をしてもらい受け入れている。受入れに際しては担当者を配置しこれら対応を行った上で現場にて活動してもらい、終了後には速やかに活動報告を作成、担当職員と振り返りを行っている。

・個人情報については、誓約書署名や留意事項の説明で漏洩防止に取り組んでおり、ソーシャルメディアサービスでの扱いなども含め注意喚起するなど丁寧にしている。

・ボランティア保険へは、公費にて加入している。

・今年度、当保護所ではピアノ演奏やリトミック、お花や工作のボランティアを受け入れ、児童の楽しみ、生活の潤いの時間となっている。

カテゴリー 3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

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

評価項目 3-1-1		
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

●意見箱の設置やインテーク時の説明、児童福祉司との面会依頼など児童が相談したり意見を伝えたりできるよう取り組んでいる

・意見箱を設置し、いつでもだれでも意見が入れられるようにしている。「課長に意見を届けよう」という青色の用紙は主に生活に関する意見について、児童相談センターに直接届けるピンク色の用紙は職員の接遇などについて、それぞれ意見を伝えられるよう設置している。年齢の低い児童で手助けが必要な場合は、職員が手伝う場合もある。
・インテーク時には児童福祉司から児童に、保護所の職員以外にも相談することができることを説明している。
・児童が心配事や気になることを抱えている場合は、担当の児童福祉司に早めの面会を依頼し、児童が児童福祉司に伝えられるようにしている。
・担当の職員は児童に定期的に声をかけたり話す時間を作ったりしながら、児童の状態を常に把握している。

●第三者委員や子どもアンケートには幼児の意見表明の機会も確保、子ども会議の試行にも工夫を凝らし、取組を進めている

・毎月2回弁護士の第三者委員が当保護所を訪問し、児童の意見や気持ちを聞いている。保護担当課長代理が、訪問日の前日か当日に第三者委員について児童に説明し、面談希望を募っている。学齢児だけでなく、幼児も第三者委員と話す機会が確保されており、言葉による意思表示は十分でない面もあるものの、絵などを通じて児童の気持ちを汲み取るなど対応している。
・昨年度試行した子どもアンケートについては、今年度は3回実施の計画を立て、第1回を7月に実施している。学齢児は自記式のアンケート形式で行い、幼児は保護課長、保護担当課長代理及びクラークの3名体制で児童と一対一のヒアリングを行っている。
・子ども会議の試行を始めている。年齢の低い児童が多い当保護所では難しさも懸念されてきたが、児童の意見が出やすく保護所での生活に反映しやすいテーマ設定を工夫し取り組んでみることにした。児童は子ども会議の場で自分の意見を伝えることができ、職員は手ごたえを得ている。年度の後半にも再度実施を検討している。

●児童の意見は、速やかな共有と対応に努めているが、日常の支援への反映につき引き続き検討していく意向である

・第三者委員は児童との面談後に、児童から出た意見を、保護所における支援に関する事項とケースワークに係る事項とに分けて記録、面談中に第三者委員から児童に掛けた言葉、及び保護所における対応事項を様式にまとめて保護所と共有している。保護課長と保護担当課長代理がこれら意見等を取り纏め、保護所支援に係る事項は保護担当課長代理が、ケースワークに係る事項はケース担当者が対応している。
・退所アンケートを実施している。児童から伝えられた意見は年間で集約して一覧化し、職員会議にて共有している。
・児童の意見や要望は、速やかに日常の支援へ反映するよう努めているが、反映の仕方については引き続き検討が必要と考えている。

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

●支援向上項目を中・長期的な方向性として掲げながら、当保護所の組織目標を定め取り組むべき課題を明示している

・支援向上委員会は終結しているが、同検討会で示された支援向上に向けた項目は東京都直営の全一時保護所の中・長期的な方向性として維持され、継続的に取組を進めている。また、児童相談所所長会、保護課長会、保護担当課長代理会などの機会を通じて、当保護所の現状や取組課題について関係者に共有を図っている。
・毎年度当初に「立川児童相談所保護課組織目標」を定め、取り組むべき課題を明示している。また、毎年度、各係の活動方針・計画を作成し職員会議で共有、行事についても担当者を配置し、年間スケジュールを策定の上計画的に実施している。

●職員と管理・監督職の間で意見交換を重ねながら課題を抽出、他保護所の取組など情報収集しながら計画への反映につなげている

・職員との日頃のコミュニケーションや職員会議での意見交換などから、職員の気づきや改善提案を得られている。職員と管理・監督職の間で意見交換を重ねる中で、当保護所の課題の明確化や計画への反映につなげている。
・また、児童の意見や要望は第三者委員や子どもアンケート、子ども会議などを通じて収集し、支援の改善につなげるなどし、計画への反映に取り組んでいる。
・計画の実行については、各係にて業務を進め、進捗等は職員会議などを通じて把握し全職員に周知している。
・保護所内外の先進事例・困難事例などは、国、特別区、他一時保護所の取組等につき情報収集を行っている。毎年度末には東京都直営の一時保護所合同で事例検討会を実施し、互いの学びと情報共有につなげている。

●児童の安全確保に迅速かつ細やかな対応を行っているが、大幅な定員超過の影響も大きく、早急な対応が求められている

・様々な感染症や災害対策等を想定し、対応を検討している。事故・怪我や感染予防等について対応をマニュアル化しており、産業医や看護職と連携し、迅速に対応できるよう取り組んでいる。感染症発生時には、本所や本庁と連携し迅速に派遣看護師の活用を図り拡大防止に努めている。
・入所調整の時点で、看護職を中心に発熱など児童の健康状態を確認している。感染症が疑われる症状がある場合は、保護所内で必要な対応を周知した上で受入れ態勢を整えている。
・ヒヤリハットの取組は重大事故の予防につながるものと認識し、些細なことでも共有することを心がけている。ヒヤリハットの内容は日々の引継ぎで速やかに報告・共有している。年度末の職員会議では、集計結果を全職員で共有し再発防止につなげている。
・大幅な定員超過が続く中、児童間で物理的に適切な距離を保てないことからトラブルにつながるケースも見受けられる。児童が気持ちを落ち着けることができるよう、一時的に一人になりクールダウンできる空間の確保に努めている。定員超過の中、児童の安全を確保していくため、常勤職員の増員や経験の浅い職員の支援力向上が課題となっている。

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

●職員は支援力向上に努めながら、意欲的に業務に取り組んでいる。定員超過の状況下で、きめ細かな対応の工夫を重ねている

・近年の福祉職の積極的な採用により、当保護所においても若手の職員の配置が進んでいる。職員の年齢構成のバランスがよくなるよう人員要求及び配置に取り組んでいる。
 ・職員がそれぞれの経験年数に応じた支援力・スキルを獲得するため、意欲的に業務に取り組んでいる様子が、職員調査や訪問調査時の聞き取りからうかがわれた。現場の業務の中で先輩職員から学びながら支援力向上に努めている様子、また、丁寧な引継ぎや情報共有を通じて、児童個々の現状を把握した上で方針を統一して対応につなげている様子が見受けられた。
 ・児童の入所数が定員を大幅に超過している状況において、職員は日々の児童の様子からその日の活動内容や場所をきめ細かく相談・決定しながら、児童が少しでも安心して心地よく過ごせるよう工夫している。

●研修制度や自己申告制度で育成機会や適正配置の仕組みが整備されている。所内研修の充実・継続実施にて、職員の支援力向上につなげている

・東京都の自己申告制度により、年2回職員個々に保護担当課長代理及び保護課長との面談を実施、能力向上につき希望を聞きながら助言し、計画的な育成に取り組んでいる。また、適材適所の人員配置に努めている。
 ・東京都の研修制度で、経験年数に応じた研修機会がある。特に新入職員については、研修ノートや新任職員育成計画書を用いてきめ細かな指導・育成を行っている。
 ・様々な研修機会が用意されているが、現状、ローテーション勤務や入所児童の定員超過により、職員を研修に参加させるのが難しい場合も多い。近年は当保護所独自で所内研修を企画・実施し、職員の学びの機会を確保している。バウンダリー研修やトラウマインフォームドケアの研修などでは、昨年度受講できなかった職員を中心に、会計年度職員も全員参加できるようにしている。弁護士による児童の権利に関する研修、感染症対策の研修も実施している。
 ・特に、PCIT（親子相互交流療法）研修は、月1～2回リモートで児童相談センター治療指導課のドクターの指導を受け、職員の児童対応向上に効果を得ている。

●職員間で相談しやすい環境づくりや過度な負担が掛からないシフトの配慮などで、職員の意欲向上に取り組んでいる

・職員の就業状況の把握に向けて、全保護所共通でストレスチェックの実施や、新たに保護所に配属になった職員に対する精神保健相談員の巡回相談、またストレス緩和になる保健研修会の実施を行っている。安全衛生委員会を中心に、職場環境の改善に取り組んでいる。
 ・当保護所においては、働きやすい環境づくり、職員の意欲向上に向けて、職員間で声を掛け合い相談しやすい環境整備に努めており、新任職員については過度の負担が掛からないようシフトの配慮など行っている。職員からの改善提案には、その実施に向けた検討を行い、職員がモチベーションを維持・向上できるよう取り組んでいる。
 ・職員調査では、意欲向上の取組に対する職員の評価は高い。職員間の連携や相談のしやすさ、職員間の情報共有、丁寧で穏やかな児童対応、児童の意見を尊重する姿勢・取組などを当保護所の良い点として挙げる意見が多く、職員が意欲的に業務に取り組む様子が見受けられた。

カテゴリー 7 情報の保護・共有

サブカテゴリー 1 情報の保護・共有に取り組んでいる

評価項目 7-1-1

一時保護所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる

○×欄	標準項目	
○	1	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス制限を設定している
○	2	収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・保管している
○	3	保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している

評価項目 7-1-2

個人情報、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している

○×欄	標準項目	
○	1	一時保護所で扱っている個人情報の利用目的を明示している
○	2	個人情報の保護に関する規定を明示している
○	3	開示請求に対する対応方法を明示している
○	4	個人情報の保護について職員(実習生やボランティアを含む)が理解し行動できるための取り組みを行っている

カテゴリー 7 の講評

●情報セキュリティ対策が施されたパソコンを使用し、アクセス制限に応じて必要情報を共有・閲覧している。

- ・情報管理は、本庁で一括したシステムで管理され、情報セキュリティ対策が施されパスワードが付与されたパソコンが貸与されている。
- ・情報は、共有サーバーに保存し、アクセス制限のかかった「共有フォルダ」で職員が活用できる仕組みになっている。
- ・紙ベースのものについては、文書管理基準表に基づき保管処理をしている。

●個人情報保護等は、個人情報保護法、東京都の規定等に基づき定められており、研修等を通して周知徹底に取り組んでいる

- ・個人情報の取り扱いについては、東京都全体で意識の徹底に取り組んでおり、特に一時保護所の個人情報の取り扱いについては、細心の配慮をしている。
- ・個人情報の保護については、個人情報保護法、東京都サイバーセキュリティ基本方針、個人情報保護条例、情報公開条例に沿って、東京都全体で取り組んでいる。
- ・実習生・ボランティアについては守秘義務を説明し、承諾書を書いてもらうことで、外部流失を防いでいる。職員には、組織目標にも明示して注意喚起をしているが、更なる周知徹底が必要だと認識している。

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		
●一時保護所は児童の安心と安全を第一に掲げ、児童の権利擁護を進める役割を担っている ・一時保護所はその理念として「児童の人権を守り、児童にとって最善の利益を考える。児童福祉の理念と児童育成の責任の原理を大切に」掲げている。 ・一時保護所の基本方針は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意思表明権の尊重、⑤各部門との連携、⑥専門性の向上への取組である。 ・東京都立川児童相談所南分室、運営の手引きには職員倫理綱領、今年度の重点取組事項と共に生活上の決まり等が明記され、児童相談所の相談部門との連携と情報共有を密に行うことが記されている。各保護所は相談部門と共有フォルダを活用し経過記録の共有に努めており、各保護所の状況を児童相談センターが把握し、入所調整を行い、緊急対応も含め効率的な保護ができている。		
●児童相談所相談部門と連携し一時保護所の役割、機能、生活状況を児童に説明できるようにしている ・「一時保護所運営の手引き」各児童相談所相談部門に配付し、いつでも児童福祉司が閲覧できるようにしている。 ・「一時保護所のしおり」には、幼児版と学童版を用意しており、幼児版はひらがなを用いて挿絵を入れ、「こまったとき」、「一時保護所ってなに」、「権利と生活」、「どのくらいいることになるのかな」、「一時保護所の一日と日課」等が、児童向けに分かりやすく記載されている。「一時保護所のしおり」「とても大切なあなたへ」を使って児童福祉司が児童に説明できるようにしている。		

サブカテゴリー 2 サービスの開始・終了時の対応

評価項目 6-2-1

一時保護所入所にあたり児童に説明し、理解を得ている

○×欄	標準項目	
○	1	児童が保護所での生活を理解できるように、基本ルール・重要な事項等を説明している（生活目標等との関わりから話す、児童が分かる表現を用いるなど）
○	2	担当児童福祉司と連携し、入所にあたり、入所理由や保護所での生活目標を児童と一緒に確認し、一時保護所での生活について動機づけを行い、児童の理解を得ている

評価項目 6-2-2

一時保護所入所及び退所の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている

○×欄	標準項目	
○	1	一時保護の開始時に、児童の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
○	2	入所（一時保護）直後には、児童の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている
○	3	入所前の生活を踏まえ、退所後の生活を見据えた支援をしている
○	4	退所時には、担当児童相談所と連携し、児童や保護者の不安の軽減、及び支援の継続性に配慮した支援をしている

サブカテゴリー 2 の講評

●幼児用、学童用の「一時保護所のしおり」を用意し、これからの生活を分かりやすく伝えている

・幼児版の「一時保護所のしおり」には振り仮名をつけ、イラストと表を用いて、児童に理解しやすいものを用意している。突然保護所に来ることになった児童の不安を取り除くことを第一に考え、受入れを担当した職員が保護開始時の説明役を担当し、生活について分かりやすく説明している。夜間の受入れでは、翌朝職員が説明している。困難事例や事故事例についても、組織的な対応として、夜間、連休を問わず入所児童を迎え入れ、児童の主訴を聞き、インテーク面接では、施設の生活における児童の権利について年齢に応じた説明をするとともに、一時保護所が「安心安全な場所である」ことを伝えている。

●入所にあたり行うインテーク面接では、児童の特性を捉えた話しかけで、不安を和らげるようにしている

・インテーク面接は、児童の様子によって流れに工夫を加え、児童の負担が少ないようにしている。通常は受け入れを担当した職員が簡単に生活面を話し、看護職が健康に関する情報を確認している。インテーク面接に看護職が関わることで、嘱託医との連携が密になり、児童の医療面の支援の充実につながっている。
・入所の理由は様々であることから、面接での児童への話しかけ方には十分注意を払い、「どうしてここに来たか」、「これからどうするか」についても、幼児には「安心できる温かい所」と感じるができるように、学齢児には「安心な所で生活を整えることができる」と思えるような面接になるようにしている。
・集団が苦手な児童に担当職員が個別に話す機会を設けたり、一時保護所心理職が個別に配慮しながら聞き取りをし、入所当初は一人部屋を用意したり、食事の配席を適宜移動するなど、それぞれの児童が心地よく過ごせるように細かい配慮をしている。

●退所時アンケートを実施するなど、児童の意向の把握に努め退所後の生活について不安がないように話している

・退所に向けての児童と担当児童福祉司や児童心理司の面接の際には、日々の児童の様子等の情報を提供している。児童にも退所後の生活の開始に向け必要な情報を渡し援助している。また、退所時にはアンケートを実施し、児童の意向の把握に努め、退所後の生活について不安がないように話している。退所後の生活について、父母や施設職員、里親との面接後、退所先との調整、条件整備は児童福祉司が担当しており、その期間が長くなるケースでは、個別外出を増やすなどして、児童の心身のケアを第一に考えた対応を心がけている。南分室での児童との事前面接では丁寧な説明を心がけ、児童養護施設に入所になる場合では、施設の見学や事前の面接を行い、質問にも答えている。

サブカテゴリ 3 個別状況に応じた計画策定・記録

評価項目 6-3-1

定められた手順に従って行動観察(アセスメント)を行い、児童の課題を個別の援助の場面ごとに明示している

○×欄	評価項目	
○	1	児童の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し把握している
○	2	児童の一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
○	3	行動観察(アセスメント)を定期的に見直すための手順を定めている
○	4	主訴をふまえた行動観察の方針に基づいて、適切に行動観察を行っている

評価項目 6-3-2

児童や保護者の入所前の生活、児童の意向、児童相談所(相談部門)との協議内容を踏まえ、主訴をふまえた行動観察の方針を策定している

○×欄	標準項目	
○	1	主訴をふまえた行動観察の方針は、担当児童福祉司の援助方針及び児童の希望を尊重して作成、見直しをしている
○	2	主訴をふまえた行動観察の方針を、児童にわかりやすく説明し、同意を得るようにしている
○	3	主訴をふまえた行動観察の方針は、緊急に見直しをする場合も含めて見直しの時期・手順等の基準・しぐみを定めたうえで、必要に応じて見直している

評価項目 6-3-3

児童に関する記録が行われ、管理体制を確立している

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

評価項目 6-3-4

児童の状況等に関する情報を職員間で共有している

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

サブカテゴリ 3 の講評

●入所に伴い児童の情報収集は慎重に対応し、支援方針の調整では担当児童福祉司との連携に努めている

・児童の情報は通常は児童福祉司から入手するが、夜間や身柄付き通告などのケースでは、入所に児童福祉司が同行しないケースもあり、アレルギー情報が無い時や服薬している薬を家から持参できないケースなどでは、看護職と福祉職が安全を第一に考え、慎重に対応している。

・入所に際して「一時保護連絡票」、「一時保護児童入所時の記録」等から児童の情報を得ており、インテーク面接の記録から児童のニーズや課題の有無を確認し、朝夕の引継ぎの時間に職員間で確認合っている。

・個々の児童の生活状況は、個別の経過記録フォルダに記録し、職員がいつでも確認できるようにしている。

・支援にあたってはそれぞれの児童ごとに担当職員を決め、生活面の支援を行っている。担当は児童との会話から意向を聞き取っており、多様な生活背景を持つ児童が、集団生活の中で、安心と安全が守られていると感じ取れるようにすることが一番大切と考えている。

●入所後は7日目会議で一時保護所支援方針を策定の上、観察会議で児童票7を作成している。

・一時保護所心理職は児童の入所後一週間をめどに面接を実施し、一時保護所心理職の役割を説明するとともに、食事や睡眠、生活について児童の気持ちを聞き取っている。

・入所約1週間後に「7日目会議」を実施し、担当の福祉職が入所直後の児童の様子を話し、一時保護所心理職が見立てを報告している。全職員で検討した後に、児童の状況と支援内容をアセスメント用紙にまとめ支援方針を決定している。

・「保護所支援方針」には、「何を目的にして生活するか」の視点で定め、児童への説明では、幼児と学童期の一時保護所の特徴を考慮し「皆と楽しく生活するためにどうしたらいいか」など、分かりやすい言葉で説明している。

・入所後3～4週間後を目安に観察会議を実施し、職員は生活習慣や不適応行動などを、看護職は健康状態を、一時保護所心理職は児童の心理状態を、学習指導職員は学習進捗状況等を、それぞれが把握したことを発表し、それらをテーマに検討している。その結果を「行動観察チェックシート」に記載して児童票7を作成している。

・職員は児童相談所の児童福祉司が作成する児童票に目を通し、支援方針を把握した上で支援することを心がけており、発達に応じた狙いや目標設定、支援の方針を理解したうえで、一時保護所では児童の発達段階に応じたケアを行っている。支援困難事例のケースではケース会議を開催し、次のステップに向けての支援を検討している。

・児童票7の作成後は速やかに担当児童福祉司に報告している。記入の際は状態をありのまま書くこととし、支援方針の調整では担当の児童福祉司との連携に努めている。

●職員間の情報共有を徹底し、業務が円滑に進むように配慮し支援の相違が出ないようにしている

・朝8時30分からの申し送りは、福祉職、看護職、一時保護所心理職も参加して報告や職員体制、部屋割りや注意事項をリーダー職員が説明する形式で行っている。16時30分からの申し送りは学習指導職員も参加し、学齢児の学習の進み具合や日々の創意工夫、児童が学習に積極的に取り組む様子等を報告している。その内容は「引継ぎ簿」や「経過記録」に情報を整理して記録し、合わせて「職員事務連絡ノート」にも記載し業務が円滑に進むようにしている。

また、情報の整理のためにシステムを活用し、過去の情報を検索しやすくしている。

・月1回の職員会議で児童の処遇等を検討しており、次回の職員会議を待たずに決定の必要がある事柄については課長代理と職員が相談することで、変更、実施することもある。

・「日誌」にはその日の勤務者、入所退所の記録、最終保護人数、日課や面談などを記録している。すべての記録は丁寧に記載しており、職員間で支援の相違を減らすことで児童との関係性の構築に良い効果を生んでいる。

・一時保護所心理職・学習指導職員も所定の用紙に児童別の記録を録っている。

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

●相談部門と情報・意見交換しながら、児童一人ひとりに応じた支援を行っている

・児童票等により、児童の情報及び援助方針を確認のうえ、児童相談所(相談部門)と適宜意見交換をしながら、主訴を踏まえ児童一人ひとりに応じた支援を行っている。
 ・児童の入所に際しては、相談部門と連携をとり、当保護所で児童と面会する前に必要な情報を相談部門から伝えてもらっている。また、保護所での児童の様子を適宜相談部門に伝えている。担当の児童福祉司と児童心理司が当保護所で児童と面会する際には、情報を共有し、方針に沿って支援をしている。

●児童一人ひとりに対し担当職員を決め、各専門職が協力して支援にあたる

・児童に対しては入所後すぐに担当職員を決め、担当職員を中心として生活面の支援内容を決めている。担当は児童本人に自分が担当であることを伝え、個別に信頼関係を築きながら支援している。
 ・保護所内の各専門職が協力して児童の支援にあたるとともに、児童福祉司、児童心理司とも情報共有を行い、適宜面談の機会を設けるなど、連携して支援を行っている。
 ・退所後の生活について担当の児童福祉司から事前に児童に伝えられている場合は、保護所において、新生活に向けた意識づけや心理ケアなど必要な支援をしている。

●児童と信頼関係を築きながら、安心した生活ができるように配慮をしている

・入所時のインテークと7日目会議、入所後3週間の観察会議を通して、児童の基本的な生活習慣の習得度を把握し、児童が安心して安全な生活を送れるよう支援している。
 ・担当職員は、日々の活動や声かけなどにより信頼関係を築きつつ、児童の意向を汲み取るようにしている。児童一人ひとりの特性を受け止め、児童に寄り添った支援を心がけている。
 ・入所に納得のいかない児童に対しては、入所時に説明のしかたを工夫して納得してもらえよう努めている。
 ・児童が安心して生活できるよう、ぬいぐるみなどの私物の持ち込みを一部認めている。

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

●家族との関係については、児童の気持ちに配慮しながら相談部門と情報共有している

- ・家族関係の調整が円滑に進むよう、児童福祉司と児童心理司との面会時に、保護担当課長代理や担当職員、一時保護所心理職から児童の状況を伝えている。
- ・特に保護期間が長期化している児童については、相談部門の面会が滞るケースがあるため、保護所側からより積極的に児童の状況について情報提供している。こうした情報共有によって、家族関係の調整が促進されれば望ましい。
- ・家族の状況は、必要に応じ児童福祉司から児童に伝えている。ただし、児童が不安定になるかもしれない情報については、相談部門から保護所に伝えられる場合もある。

評価項目 6-4-3

児童の状況に応じて、個別・集団により指導している

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

評価項目 3 の講評

●集団指導を通じて、児童が社会性を身につけられるよう支援している

・一時保護所HANDBOOKでは、生活日課は集団による活動が基本とされている。児童が集団行動を通じて社会性を身につけられるよう、年齢のばらつきや相性に配慮しながら、指導している。児童の様子を見ながら声かけを工夫したり、集団行動が必要な理由を説明したりしている。また、必要な場合は、児童の特性に配慮しながら、保護所のルールに基づき口頭で注意をする。

・当保護所では、幼児から学齢までの年齢幅があることで、年長の児童が年少の児童を気遣い、思いやりや我慢などの社会性を学ぶ場になっている。一方で、学年別で実施する学習時間に比べ、学年がまざる活動になるとトラブルが起きやすいため、職員が気を配っている。

●集団の中での人間関係の構築や距離のとり方を児童に学んでもらう工夫をしている

・人との適切な距離感をとりながら人間関係を作っていくことが苦手な児童がいることから、集団の中で、児童どうし、また児童と大人の職員との距離感のとり方を学んでもらうようにしている。

・学習室等では適度な距離で座れるよう配慮している。また、自由時間等に、児童と一緒に遊ぶ様子を観察しながら、必要に応じ距離感の大切さを伝えている。

・距離感について、また生活の場での様々な「境界線」について児童にどう教えるかを学ぶため、心理社会的発達や性教育等も含めた資料を配布し職員の研修会を実施した。

●集団行動が難しい児童に対しては、特性に配慮しつつ必要に応じて個別対応で支援している

・最近では、ADHDなど発達系の問題を抱え、集団生活が難しい児童が増えており、個別支援も取り入れている。集団に入れない児童に対しては、別室で話を聞くなどの対応を行う。また、日々の活動の中で気になる児童がいたら、個別に話す時間をとることもある。状況によっては一時保護所心理職が介入する。

・集団の中で不穏になった児童がいた場合は、ほかの児童に影響が出る前にその児童を集団から離す対応をとっている。集団全体が落ち着いていると不穏になりがちな児童も落ち着くので、職員は日頃から気を配っている。

・きめ細かな個別対応をするには、現在の入所児童に対し職員数が不足している。3対1の配置基準が実現すれば、個別対応がしやすくなると保護所では考えている。

評価項目 6-4-4

児童の自立に向けて、さまざまな日常生活上の支援を行っている

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

評価項目 4 の講評

●児童が年齢や発達段階に応じた基本的な生活習慣を身につけられるよう支援している

・一時保護所では、毎日の日課に沿った生活をしており、保護所の生活そのものが、規則正しい生活習慣を身につける機会になっていると考えられる。
 ・年齢相応の生活習慣が身につくよう、生活の中で指導している。例えば、幼児は、スプーン、フォークからはしが持てるように、練習用のはしを使って指導するほか、トイレトレーニング、あいさつ、着替えなどを保育士資格を持つ福祉職が指導している。
 ・児童は毎日日記を書いて提出し、職員がコメントしている。日記を書くことで、毎日決まった作業をする習慣、文章や絵を書く習慣、思ったことを表現し伝える能力などが身についていくと考えられる。

●様々な活動や行事を工夫し遊びも取り入れながら、児童が社会性を身につけ達成感を得られるよう支援している

・児童は遊びを通じて学ぶことも多いことから、自由に遊べる時間を夕方に設定している。様々な玩具を選んで遊んだり、遊ぶ中で人間関係を構築したりできるよう支援している。
 ・行事は児童どうしが仲良く協力できる機会になっている。所内で季節の行事を開催するほか、バスハイクやモノレールでの外出を実施し、社会と触れ合う機会を作っている。ただし、集団行動が苦手な児童や大きな音が苦手な児童もいるので、参加したくない児童については、脇で職員が個別に対応する。
 ・今年度からマラソンを始めた。グラウンドを走って合計100周に達したら、表彰状を渡す。児童が達成感ややりがいを感じる機会になっている。強制はしないが、これまでほぼ全員が参加している。

●保護が長期化した児童には個別外出をするなどしてリフレッシュできるよう配慮をしている

・保護期間が2か月を超え長期化した児童には、不安やストレスを軽減しリフレッシュしてもらえよう、個別外食を実施している。児童にとっては外出でリフレッシュできるとともに、社会と触れ合うこともでき、また担当職員と一対一でゆっくり話ができる貴重な機会になっていると考えられる。
 ・個別外出の対応については、職員の勤務にも配慮し、今年度から職員が所定の勤務時間内に行うこととした。ただし、入所の児童が増え職員が多忙なところ、担当職員のみでの対応だと個別外出の機会が限られるため、他の職員も参加するなどのフレキシブルな運用を検討している。

評価項目 6-4-5

児童の自主性を尊重し、一時保護所での生活が快適になるよう支援を行っている

○×欄	標準項目	
○	1	年齢や背景が異なる児童であっても、お互いに安心して生活できるよう、部屋割りや日課を工夫し、安全性や快適性に配慮したものとなっている
○	2	日常生活の過ごし方は、児童の状況・年齢等に応じて工夫している
○	3	行事やイベントの企画・準備を、児童と一緒にしている
○	4	日常生活において、児童が自主性を発揮できるよう支援を行っている
○	5	一時保護所の生活ルールは児童の意見も参考にしながら職員が随時検討し、見直しを行っている

評価項目 5 の講評

●児童の意向を尊重し、また児童の理解を促しながら生活環境や生活ルールを整備している

・当保護所は幼児と小学校低学年の児童が対象であり、言語化がまだ難しい年齢の児童もいるが、児童の意見を汲み取ることに力を入れている。第三者委員との面談や年3回の子供アンケートのほか、「課長に意見を届けよう」という用紙に意見を書き込んでもらうなどして、児童の意向を把握している。
 ・児童の意見を参考に、玩具や漫画本、DVDをとりそろえ、また必要に応じ生活ルールについて見直しを行う。生活ルールについては、職員が児童に説明しやすいよう、マナーブックを作成し、更に改定をしている。また、服装は、児童の意向を尊重し、夏でも長袖を着用できるなど配慮している。

●子ども会議は児童の意向を聞き取るとともに、児童の自主性を育む場になっている

・低年齢の児童が多いことから、これまで子ども会議の開催は見合わせていたが、昨年度初めて1回開催した。児童の年齢に配慮し、進行は保護担当課長代理が担当した。児童がこれから仲良く遊べるよう、また児童から意見が出やすいであろうと想定して「楽しいこと」をテーマに話し合いをした。今年度は評価時点でまだ実施していなかったが、年に1度程度、続けていく予定である。
 ・児童には子ども会議への参加を強制せず、「やりたくなければ参加しなくてよい」と伝えたが、児童は積極的に参加していたということである。子ども会議は児童にとって、意見表明をする能力や話し合いのスキルを身につける場にもなっていると考えられる。

●児童の意見を取り入れながら、多彩な活動を実施し、保護所の生活が快適になるよう工夫している

・学習時間に音楽や運動、自然観察、図書館利用等を取り入れたり、七夕やクリスマス、バスハイク等各種行事を開催するなどして、保護所での生活に変化とメリハリをつけている。
 ・夕食の前の時間、また夕食後から入眠までの時間に自由時間を設定し、絵本、漫画本、着せ替え、けん玉、コマ回し、ぬり絵などで自由に過ごせるようにしている。テレビも自由に見てよいとしている。遊びの強制はしないが、児童は各自好きなことをして楽しく過ごしている。
 ・自由時間には、職員も様子を見つつ児童の遊びの中に入るが、低年齢の児童も多いことから、各児童により充実した自由時間を過ごしてもらうには、職員の増員が必要と保護所では考えている。

評価項目 6-4-6

児童が楽しく安心して食事ができるようにしている

○×欄	標準項目	
○	1	食事の献立は、児童の状況や嗜好に応じて工夫している
○	2	食についての関心を深めるための取り組みを行っている
○	3	食物アレルギー等の対応は、主治医等の指示に従い、事故がないよう対応を行っている
○	4	食事が楽しい時間となるよう工夫している(食事時間や雰囲気など)

評価項目 6 の講評

●児童相談センターの栄養士と協力して、献立を工夫している

・毎日の食事は、児童相談センターの栄養士が献立を作成し児童に提供している。給食業者とは給食業務連絡会を月1回開催し、情報の共有と意見交換を行う。
 ・献立については、検食のコメント、毎月の給食業務連絡会での検討などにより、常に検証して改善している。子どもアンケートの意見も参考にしている。例えば、アンケートでおにぎりのリクエストが多かったため、バスハイクの際におにぎりを用意した。
 ・献立には季節感を取り入れるほか、毎月19日を食育の日として、例えば鉄分とレバーの話をしたうえ献立に取り入れるなどして、献立に変化を持たせつつ、児童の食への関心を高める工夫をしている。

●行事食などを取り入れ、食事が楽しいものになるよう配慮している

・食事の時間が楽しくなるよう、日頃から配慮している。感染症対策として、向かい合わずに教室形式で着席して食べているが、楽しく食べてもらうこととしている。
 ・行事食として、先にあげたバスハイク時のおにぎりのほか、ハロウィンにカボチャのプリンを出すなどしている。また、おやつの中には手作りのおやつも提供し、児童が楽しみにしているとのことである。
 ・利用者調査でも、食事の時間が楽しいという声が多く聞かれている。

●アレルギーには厳重な対応をしたうえ、児童一人ひとりに応じた食事を提供している

・食物アレルギーは入所の連絡を受けた時に最優先で確認し、看護職を中心に対応する。アレルギーがある児童の食事は、間違いがないようトレーを別にして札をつけている。
 ・食べたくないものは強要しないようにしているが、職員が適宜声をかけて、食の広がりを促すようにしている。利用者調査でも、嫌いだった納豆が食べられるようになった、などの意見があった。また、児童の希望も聞いたうえ、年齢にこだわらず本人にあった分量の食事量を提供している。

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

●入所時には看護職が健康状態をチェックし、保護所での健康で安全な生活に備えている

・入所時に看護職が児童の一般的な健康状態を確認し、体の不調があるか聞く。その際、羞恥心に配慮しつつ身体の状態を確認しながら、虐待の痕跡がないかもチェックする。必要なことは保護担当課長代理に伝えて医療につなげる。予防接種に関する情報は入所時に一時保護連絡票で伝えられるが、不明な点があれば、看護職が追跡して調べる。
 ・また、嘱託医による入所時検診を実施する。児童の健康状態については、児童福祉司とも情報共有をする。
 ・保護所のほかの児童の健康にも配慮し、入所から5日間は、感染対策としてマスクをつけてもらっている。ただし、強制ではない。

●職員間で協力し関係機関とも連携して、児童の健康に日常的に気を配っている

・嘱託医が月2回訪問して内科検診を実施する。また、月1回歯科衛生士による検診と歯磨き指導を行っている。指導の成果で、児童は歯磨きが上手になり、幼児も職員が仕上げをするが、自分で磨けるようになっている
 ・不定愁訴を訴える児童が多く、看護職を含めた職員全体で協力し、日常生活の中で児童の様子を把握しながら対応している。看護職とは異なる視点で児童に接する中で気づく職員もあり、また、看護職の医療的視点から発達などについて他の職員に話をすることもある。

●服薬管理や医療的ケアは看護職が中心となって、定められた手順に従い厳重に行っている

・服薬管理は看護職の役割として明確化している。看護職2人(または勤務に入っている看護職が1人の時は他の職員1人)で確認し合って飲ませる。薬の処方時、当日の服薬分、実際に飲ませるときの3回2人でチェックしている。
 ・必要な場合は、看護職の判断で通院の対応をする。日々の児童相談所(相談部門)との連携により、通院の対応依頼にすぐ日常生活を把握したうえで対応してもらうことができています。土日でもできる限り看護職が出勤し、医療ケアも行えるようにしている。

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

●一時保護所心理職を中心に児童の精神面の安定を図るための支援を日常的に行っている

・児童の精神面でのケアについては、一時保護所心理職のほか、担当の福祉職も日々の活動の中で気を配り、保護所全体で取り組んでいる。
 ・一時保護所心理職は、入所後一週間面接を一对一で実施し、悩みや不安を察知するようにしている。また、日々の活動の様子を観察し、気になる児童には個別に相談の時間をとっている。引継ぎにも参加し、児童の情報を共有して確認している。
 ・一時保護所心理職が児童と面接する際には、低年齢ということもあり言葉でうまく伝えられない児童もいるので、絵を描いてもらうなどして、気持ちを引き出している。面接の記録は他の職員とも共有している。

●クールダウンの部屋の活用や「こころの時間」を通じて、児童が気持ちをコントロールする手助けをしている

・心理面で不安定になった児童のため、保護所内に「にじの部屋」と呼ばれる部屋があり、児童が一人でクールダウンできる。ただし、一人でにじの部屋に入ることを罰と捉える児童もいるので、不安を与えないよう配慮している。
 ・学齢の児童を対象に、気持ちをコントロールしやすくなるよう、総合学習の時間の中で「こころの時間」と称して、気持ちについて考える授業を実施している。資料は一時保護所心理職が作成した。2、3週間に1回実施し、6回で1クールの内容としているが、児童が入れ替わるので、全員が全ての内容を学べるわけではない。そのため、生活にどの程度つなげられるかは課題だが、退所時に何かプラスになるものがあればよいと考え、取り組んでいる。

●心理指導担当課長代理の着任や相談部門との連携促進により、心理ケアの体制が整備されつつある

・今年度初めから新たに心理指導担当課長代理が着任し、2名の会計年度任用職員と3人で心理関係の業務にあたり、心理ケアの体制が整備されつつある。
 ・心理ケアにあたっては、児童相談所の相談部門と連携し、児童相談所の児童心理司と一時保護所心理職が協力して丁寧な対応ができるよう配慮している。また、第三者委員との面談で不安や悩みを打ち明ける児童もいるなど、第三者委員も精神面での支援を担っている。こうした連携により、児童の心理ケアが拡充していくものと期待される。

評価項目 6-4-9

学習習慣や学力を維持するため、学習に取り組んでいる

○×欄	標準項目	
○	1	基礎学力の向上・学習習慣獲得のための支援を行っている
○	2	児童の意欲・意思や能力に応じた学習教材を活用している
○	3	進路は、児童の意向や適性に応じて選択・決定できるよう、担当児童福祉司と連携して、支援を行っている
○	4	原則として、一時保護により通学できない状況にあっても、学習担当職員と福祉職員が連携を図り、児童が学習習慣を損なわないよう学習指導を行っている
	5	義務教育終了児や受験をめざす児童等には特別のプログラムを実施している
	6	個別に必要な時期・状況で、自立に向けての適切な支援を行っている

評価項目 9 の講評

●学習指導職員を中心として、他の職員も協力し学習の支援を行っている

・教員免許を有する学習指導職員が中心となって、個別の学習に重点を置いた授業を実施している。学習には福祉職も立ち会い、児童の学習のフォローをしたり、集団で学習できない児童については別室で話を聞くなどの対応をしている。また、外部機関から派遣される講師2名が補助として配置され、プリント教材を使って指導をしている。

・幼児については、外部講師がリトミックの指導などを行っている。

・学習は、学習室とホールなど3か所で行っているが、児童数が増え、学年ごとに適切なスペースを十分とれない場合もあり、児童のトラブルの種になることもある。

●退所後の学習も視野に入れ、児童一人ひとりの進捗や意向に応じた学習に取り組んでいる

・入所時に学習進捗調査を実施し、学力にあった教材を提供する。毎日復習の時間を設け、プリント教材にマルをつけて返却している。学習習熟度については、担当児童福祉司にも情報を共有している。

・不登校などにより学習が遅れている児童が多い一方で、もっと勉強したい児童もいるので、児童の学習進捗や希望に応じた個別の学習指導を行っている。特に、退所後学校に戻った時に引け目を感じないような学力が身につくよう心がけている。

・幼児は小学校入学が近づくと、午睡をしないで日課の中に学習の時間を組み込んでひらがなの練習などをする。

●タブレット教材や芸術の授業など、様々な方法・内容の授業を取り入れ、学習の充実を図っている

・授業ではタブレットを導入している。児童が静かに学習に集中できるツールとして有効なので、週1回復習で使っている。また、映像による教材も取り入れている。

・午後は詩を音読する時間を設けている。児童は入所直後に比べると積極的に参加するようになるということで、詩に親しむだけでなく、音読による自己表現や学習全般に対する姿勢に効果が出ている様子がうかがわれる。

・近隣の図書館の利用、近隣の公園での自然観察、動物園や防災館へのバスハイクなど、科目以外の様々な学習を実施している。社会に触れ様々な経験をして視野を広げる機会になっており、今後の生活や学習にもよい影響があるものと考えられる。

評価項目 6-4-10

地域との連携をもとに児童の生活の幅を広げるための取り組みを行っている

○×欄	標準項目	
○	1	地域の情報を収集し、一時保護所における児童の生活が充実できるよう、それらを活用している
○	2	ボランティアの参加を呼びかける等、児童が職員以外の人と交流できる機会を確保している

評価項目 10 の講評

●様々な地域資源を活用して、児童の生活や経験の幅を広げている

・総合学習の時間に近所の公園や川で自然観察をしたり、幼児がモノレールでの外出体験をしたりする機会を作っている。また地域の図書館で児童が本を借りており、図書館とはよい関係を作っている。図書館からリサイクル図書の連絡が入ると一時保護所から受け取りに行っている。
 ・このように地域資源を活用することで、保護所の生活に変化ができ、児童が楽しみながら社会経験をする機会になっていると考えられる。

●外部講師やボランティアによる活動は、児童が保護所以外の人と接する機会になっている

・委託により学習補助の外部講師2名が定期的に来ており、学齢児童に音楽、幼児に運動と芸術を教えている。また、工作やフラワーアレンジメントを教えるボランティアが時々来ている。
 ・こうした活動は、児童にとって、学習上の効果があるのはもちろんであるが、外部の人と接する貴重な経験になっている。外部の人と接する時の若干の緊張感を体験しマナーを身につける機会になる。保護所によれば、児童はこうした活動を楽しんでいるということである。
 ・保護所では、ボランティアとの活動については、今後もう少し増やしていくことも検討している。

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

●生活の中でルールと共に、児童の権利を保障していることを分かりやすい言葉で説明している

・入所時のインテーク面接では、一時保護所が「安心安全な場所である」ことを説明している。生活における自らの権利について、理解できるように年齢に応じた説明をしている。その際、職員は常に「伝わっているか」を確認しながら、一時保護所の理念を踏まえ「児童の当たりまえの生活の保障」の実現と、児童の将来を見据えた多様な支援に取り組んでいる。

・児童の意向を大切に「子ども会議」も開催し、意見の言いやすい環境を整えることに力を入れている。「意見箱」「子どもアンケート」で児童の意見を収集し、それらを踏まえて職員が支援の幅を広げている。

・児童の支援と指導にあたっては、生活上の支援は同性の職員が行うこととし、年齢に応じて、男女の活動空間を分けるなどの性別による配慮をしている。着替えは居室で行い、トイレの利用では、学齢児は扉を閉めるように声をかけている。

●子ども会議の開催、意見箱の設置、アンケートの実施等で児童の意見を表明する機会を設けている

・「南分室運営の手引き」には「職員倫理綱領」、「重点取組事項」を綴じ児童の権利擁護について明確にしている。

・重点取組事項には、「CAREを実践する」「ワークシートの活用」「子どもも大人も楽しい体験を増やす」「自分も相手も大切にするコミュニケーション」の4項目を挙げ、職員が意識しながら業務についている。

・児童の人権尊重を明記した一時保護所理念等を掲示し、職員が相互に検証する体制がある。入所児童の年齢の幅があり、入所の理由も様々な児童を受け入れており、常時定員過剰の状態の中で、職員は児童の安全と安心を保証し、個々の児童に向き合っている。

・毎月来所する第三者委員は、児童と食事を共にし、その後「第三者委員」に相談したい人を募っており多くの児童が手を挙げている。面談は一人ずつ実施し、その内容は生活全般から将来の夢など幅広い話題となっている。

●児童を支援する上で、職員が適切な対処とトラブル解決ができるようにしている

・職員は多くの権利擁護に関する研修を受講しており、児童の年齢に応じた適切な支援や愛着形成の在り方など、具体的な内容で学ぶ機会を持っている。児童の対応についてワークシートを活用してスキルアップを図り、支援の充実につなげている。また、結果から具体的な内容の研修を計画している。

・児童の年齢が低く、年齢幅がある一時保護所の中では、集団の環境の中で権利の衝突が予想されトラブルが生じやすくなっており、職員は適切な対処・解決方法を考えるうえで、権利擁護の観点が必要であることを十分理解している。今後も継続しての研修やケース検討を行い、認識や情報共有に努めていこうと考えている。

サブカテゴリー 6 事業所業務の標準化

評価項目 6-6-1

手引書等を整備し、一時保護所業務の標準化を図るための取り組みをしている

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

評価項目 6-6-2

さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

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

評価項目 6-6-3

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

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

●「南分室運営の手引き」を活用し、業務の標準化に努め定期的に見直しも実施している

・「南分室運営の手引きⅠ・Ⅱ」に基本的な事項を定めている。手引きは、まず覚える基本編と参考資料編、各20ページを超えるボリュームのある冊子となっており、職員がいつでも閲覧して確認できるようにしている。職員倫理綱領、重点的な取組から始まり、幼児学齢別指導計画、指導業務マニュアルの他、引継ぎや会議体など、それぞれの項目ごと詳細に明文化されており、会計年度任用職員を含めた全職員に配布している。

・その中で、間接業務(準備編)、参考資料編には、日常活用しているマニュアルが納められ、「感染症対策」もマニュアルを確認しながら基本を守ること感染の蔓延防止に努めている。

・マニュアル類の定期的な見直しは、年度末に課長代理と職員で実施している。その際は児童の意向についても確認し、職員の意見も集約して現場で活用できる手引きを作り上げている。

・支援の標準化については更に工夫したいと考え保護担当課長代理を中心に「マナーブック」を作成した。

●児童の感じ方を優先し児童の意思に任せることが大切と考え、穏やかで温かい環境をめざしている

・一時保護所の理念を踏まえ「児童の当たり前の生活の保障」の実現に向け職員全員で取り組んでいる。南分室が小学3年生までの年齢の低い児童の一時保護所のため、福祉職の役割が非常に大きく、職員の経験年数により支援が偏らないように、お互いにアドバイスし合い学び合う環境を作り上げている。過去には生活ルール重視の傾向がみられた日々の支援も、現在は児童の感じ方を優先し、児童の意思に任せることが大切と考えている。現在、児童が叱られる場面は少なく、穏やかで温かい環境を保っている。

●職員全体の周知を徹底し、様々な場面で連携し柔軟に対応している

・大きな支援方法の変更は会議に議題として職員間で検討し、日常の変更はその都度朝夕の引継ぎで職員に周知している。リーダー職が中心となって引継ぎを進め、引継ぎ簿を整理し、連絡漏れがないかの確認もしている。

・全体の職員会議は時間が足りず、話し合いは時間切れになることがないように工夫している。交代勤務のため一堂に会して同じテーマを検討することは難しい状況だが、日々の引継ぎを充実させ、申し送りを確実にし、児童への支援方針について職員間で相違が出ないようにしている。

・定員を超える児童がいる現在、例えば、単独学年での学習の環境を整えるために、その時の状況に合わせて臨機応変に職員配置の変更を必要とすることもあり、職員間のアイコンタクトで配慮を伝えるなども多く、会計年度任用職員も含め、職員全員でカバーし合って業務に取り組んでいる。

事業所が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	5-2-1	職員の質の向上に取り組んでいる
タイトル①	●所内研修の充実、会計年度職員も含む全職員の研修機会の確保などを通じて、職員の支援力の底上げにつながるよう取り組んでいる	
内容①	・職員の支援力向上の機会確保に力を入れて取り組んでいる。東京都の一時保護所職員を対象とした研修制度が整備されており、新入職員の育成の仕組みもある。 ・当保護所では、大幅な定員超過が続いていることの影響もあり、研修へ職員を参加させることが難しい状況がある。そこで、所内研修を企画・実施、毎年継続的に実施し、日時やシフトを工夫し、昨年度参加できなかった職員が参加できるように配慮している。会計年度職員も全員が参加機会を得られるようにしており職員が共通の認識を持てるよう努めている。 ・また、月1～2回の頻度で児童相談センター治療指導課のドクターによるPCITを実施、弁護士による児童の権利研修など学びの機会を持ち、現場支援の実践につなげようとしている。	

事業所が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-10	地域との連携のもとに児童の生活の幅を広げるための取組を行っている
タイトル②	●地域資源や外部の人材の活用により、児童の経験を広げるための取組をしている	
内容②	・児童のプライバシーの配慮や感染症対策の観点から、一時保護所では地域での活動が制限されがちであるが、当保護所では、近隣の公園などでの自然観察、図書館の利用、動物園や防災館などのバスハイクなど、地域に出ていく様々な活動を行っている。 ・また、保護所内でも、外部講師が学習補助に入っているほか、ボランティアによる芸術、運動、フラワーアレンジメントなど、外部の人材と多彩な活動を行っている。 ・こうした活動により、児童の生活に潤いが生まれ、児童は生活や体験の幅を広げながら人間関係や社会性を身につけることができると考えられる。	

事業所が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-2-2	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
タイトル③	●入所支援から退所までの流れでは、児童の心身の状況を最優先に考えて支援している	
内容③	・「一時保護所のしおり」は、振り仮名をつけイラストや表を用いて児童が理解しやすいものを用意し、突然一時保護所に来ることになった児童の不安を取り除くことを第一に考えている。看護職、一時保護所心理職が個別に配慮しながら聞き取りをし、担当の福祉職も声かけし、当初は一人部屋を用意したり、食事の配席を適宜移動するなど心地よく過ごせるように細かい配慮をしている。 ・退所時にはアンケート等で児童の意向の把握に努め、退所後の生活について不安がないように話している。父母や施設職員、里親との面接や退所先との調整、条件整備は児童福祉司が担当しており、保護の期間が長期になるケースでは、個別外出を増やすなどして、児童の心身のケアを大切に考えた対応を心がけている。児童養護施設に入所になる場合は、施設の見学や事前の面接を行い、希望をもって次の場所に移れるようにしている。	

特に良いと思う点		
1	タイトル	●児童の意見表明権の尊重に向けて、低年齢児童に合わせた実施方法の工夫などで取組を一層進め、成果を得ている
	内容	・当保護所は幼児と低学年の学齢児童を入所対象としており、特に幼児の意見表明機会の確保に難しさを抱えてきたが、昨年度から今年度にかけて、子どもアンケート実施の際に幼児に対してはヒアリング形式の実施をするなど取組を進めてきた。 ・また、第三者委員の面談についても、特に幼児は言葉による意見表明は十分ではないことを認識した上で、絵などを用いて児童の気持ちなどを汲み取る機会を確保している。 ・昨年度来、試行的に子ども会議を実施している。子ども会議ではテーマを「楽しいこと」として実施した。児童が話しやすく、また、当保護所における支援に反映しやすいテーマ設定に努めた。児童の声を聞くことができ、手ごたえを得ている。 ・これら取組は、まずはやってみようというチャレンジ精神とともに、低年齢の児童に合わせた細やかな配慮による実施方法の選定等の工夫により成果を得ている。児童の意見表明権尊重に対する職員の取組姿勢を一層高めることにもつながっていると見受けられた。
2	タイトル	●様々な学習や行事を工夫して取り入れながら、児童の学力と社会性の向上を図っている
	内容	・学習については、タブレットを活用した個別学習、ボランティアによる運動や音楽、図書館の利用、自然観察など、多彩な学習方法や内容を取り入れている。行事についても、ハロウィンやバスハイクなど、様々な活動をしている。 ・また、詩の朗読やマラソンなど独自の取組もしている。詩の朗読は、人前で話す訓練や自己表現の場にもなり、マラソンは表彰状を出すことで、モチベーションや達成感にもつながる。 ・こうした取組は、児童にとって楽しみになるだけでなく、生活や経験の幅を広げ、学習の習慣を身につけ、学力や社会的スキルを高めていくことにもつながる。退所後の生活に必要な能力や人間性が醸成されていくものと期待できる。
3	タイトル	●多職種の専門的視点を大切にし、一時保護所全体が一つのチームであることを意識することでより良い支援をめざしている
	内容	・一時保護所の理念を踏まえ「安全で安心できる生活の保障」の実現に向け職員全員で取り組んでいる。立川児童相談所一時保護所(南分室)が3年生までの年齢の低い児童の一時保護所のため、福祉職の役割が大きく、経験豊富な職員と新人職員が連携よく動き、会計年度任用職員も含め支援が偏らないように配慮している。児童の感じ方を優先し、児童の意思に任せることが大切と考え、穏やかで温かい環境を保つため、日々の支援の様々な場面でリーダー職が方向性を明確に示している。 ・インテーク面接から関わる看護職は一般的な健康観察に加え医療面の支援に注力し、一時保護所心理職が担当する「心の時間」では「いろいろな気持ち」を絵で表現して学ぶ機会を作っている。夕方の引継ぎでは学習指導職員が児童の意欲や習熟度を詳細に報告している。専門職の丁寧な観察と、お互いにアドバイスし合い学び合う環境が出来上がり、児童への支援の充実につながっている。

更なる改善が望まれる点		
1	タイトル	●児童支援に係るルールの統一化をめざし、係業務マニュアルの作成に取り組んでおり、完成と定着活用が期待される
	内容	・一時保護所の職員は、あらゆる方法で児童との信頼関係の構築に向けて取り組んでいこうと考えている。学齢は定員超過が常態化する中で、学年のばらつきや学力の差、発達上の課題等で個別の関わりが必要なケースが増えており、更にきめ細やかな対応に取り組みたいと考える職員は、アイコンタクトやジェスチャーで配慮事項を伝えるなどしている。その中で、支援にばらつきのない環境づくりと、支援の標準化については更に工夫したいと考え、各係を中心に係業務マニュアルの作成作業を進めている。様々な支援において、児童に適切で分かりやすい説明をする必要もあり、そのためにもルールの統一化を進めたいと考えており、係業務マニュアルの完成と定着活用が期待される。
2	タイトル	●一時保護所心理職の体制が整備されつつあることから、心理面での支援がいつそう充実していくことに期待したい
	内容	・今年度より心理担当課長代理が配置され、一時保護所心理職の体制が強化された。 ・総合学習の時間を活用して、気持ちのコントロールについて考える「こころの時間」の授業を実施している。どの程度の成果が見られるかは今後の課題ということであるが、低年齢の児童が多い中、こうした活動の実施は新しい取組であり、児童の反応を見つつ今後も継続していくことが期待される。 ・難しい特性を抱えた児童が増えていることもあり、心理的支援の重要性はますます高まっている。一時保護所心理職の体制が整備されたことで、当保護所としてもこの体制の中でどのような取組をしていくか模索中のものであるが、児童一人ひとりの特性を踏まえた心理的支援を更に拡充していくことに期待したい。
3	タイトル	●定員超過による児童への影響を少しでも減らすべく、支援現場では細部に至る配慮と調整を日々重ねている。早急な解決に向け、関係機関全体での対応検討を期待する
	内容	・当保護所においても定員を大幅に超過した人数の児童が入所している状態が続いている。支援の現場においては、児童数に対して物理的なスペースが不足していることによる児童のストレスやトラブル発生の可能性を少しでも減らすべく、職員が日々、細部に至る配慮と調整を重ね児童の安全確保に努めている。 ・職員間では、日々、児童の状況に応じて活動の場所や児童の組み合わせなど詳細な調整や柔軟な変更を多々行っている。情報共有のための連絡ノートなどにもその様子が大いに見受けられ、最大限の工夫に取り組んでいることが分かる。 ・児童間の物理的な空間・距離感が確保できれば、児童の気持ちの落ち着きも確保しやすく、トラブルに発展せずに収束できるであろう事項も多々あるにも関わらず、入所児童数が大幅に超過していることによる児童のストレス、そして本来なら発生しないであろう業務の量、及び職員の心身への負担が増加している。定員超過の状況の早急な解決に向け、本庁所管部署及び児童相談所全体での対応検討を期待したい。