

## 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	間宮 志のぶ	経営	H1901038
	②	姫野 亜紀	経営	H0201025
	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	さくら一時保護所			
事業所連絡先	〒	170-0013		
	所在地	東京都豊島区東池袋1-44-3 池袋ISPタマビル7F		
事業所代表者氏名	大宮 優人			
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 29日			
利用者調査結果報告日	2024年 11月 1日			
自己評価の調査票配付日	2024年 8月 29日			
自己評価結果報告日	2024年 11月 1日			
訪問調査日	2024年 11月 8日			
評価合議日	2024年 11月 8日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	・事前説明にあたっては、今回の外部評価の手法について、独自資料を用意した。 ・分析シートは記入のポイントを用意し、効果的、効率的に情報が整理できるよう工夫を行っている。 ・確認根拠資料は、訪問調査の概ね3週間前までに評価機関への提出を依頼し、訪問調査を実施し、当日は、事業所の課題や良い点を把握するためのヒアリングに重点を置いて実施している。 ・合議は、訪問調査終了後、同じ日のうちに、速やかに実施している。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

年 月 日

事業者代表者氏名

印

1	<p><b>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</b></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)基本的な人権の保護・子どもの権利条約・子どもの最善の利益を守ります。 2)子どもの気持ちに寄り添い、傾聴を大切に、子どもが安全感や安心感を持てる生活の保障に努めます。 3)子どもの心身の状況、その置かれている環境その他の状況を把握し、一人ひとりに合った支援を行います。 4)児童相談所の職員と情報交換、連携をし子どもをサポートします。 5)利用者・地域・働く者の3つの協同を大切にします。</p>
2	<p><b>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）</b></p> <p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童の人権を大切にする。</li> <li>・笑顔・優しい言葉遣い・傾聴力・受容力・受け流す力・つなぐ力・接遇力。</li> </ul> <p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもの権利を守る。</li> <li>・受容する、子どものペース(怒り)にのらない、冷静に判断できる力。</li> </ul>

調査対象

調査日の前々日(令和6年8月27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

7

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	6	1	0	7
割合	86%	14%	0%	100%

## 利用者調査全体のコメント

総合満足度(とてもよい、ややよいを合計した割合)は、(72%、5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7. 身体の調子が良くないときやけがをしたときに、すぐに対応してもらいましたか

問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

問15. 「あなたが内緒にしたいこと」は保護所の中できちんと守られていますか

(各々 100%、7人)

## 利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか (食事の時間は楽しみですか)	2	5	0	0
キーマカレー辛いけど美味しい。 毎日夜ご飯が魚・肉と交互に出るのでバランス良く食べられていると実感しています。 美味しいから。 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)	3	2	2	0
嫌いだったピーマン、パプリカを食べられるようになった。 “苦手な物は無理しないで良いよ”と声を掛けてもらっているので、自分のペースで克服出来ました。 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)	3	2	2	0
算数、国語。 1人1人が各々やるので、周りを気にせずに勉強出来ています。 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)	5	2	0	0
ポイントが付くシステムなのでゲーム感覚で達成出来ていて、モチベーションも上がりました。 3か月以上いるから慣れた。 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))	6	1	0	0
月1回の買い物はイベント行事がたくさんあり、季節(花火など)に合っているので非日常でとても楽しいです。 保護所の外に出れるから嬉しい。 よくお出掛けに行けるのが嬉しい。 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)	7	0	0	0
嫌な決まり事はないです。 子供会議など(夜会とか)で理由に沿って教えて貰えるので小さい子でも理解出来ると思います。 皆が快適に過ごす為。 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)	7	0	0	0
よく頓服を服用するのですが、対応が早いです。 自分ではあんまり言い難い所も気付いてしてくれる。 皮膚科に連れて行ってもらった。 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)	6	1	0	0
居室はそれぞれ掃除しますが、声掛けなどがあり、職員さんが共有スペースをやってくれているので、快適に過ごせてます。 定期的に掃除をしているから。 朝に掃除している。 などの意見があった。				

<p>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てますか))</p>	6	1	0	0
<p>喧嘩やいじめはない。 何かあったら話を聞いてもらえるので、一人ひとりが過ごし易い環境作りがされていると思います。 よく気に掛けてくれる。 などの意見があった。</p>				
<p>10. 今後に向けた自分の状況や要望の聞き入れ (自分のこれまでのことや今後どうしたいかについて、職員に聞いてもらえて いますか)</p>	5	2	0	0
<p>担当の職員さんが月1回、面談をしてくれたり、話を聞いてもらえています。相談もしやすいです。 といった意見があった。</p>				
<p>11. 児童の状況や要望を十分把握し、援助がなされている (職員はあなたが今後どうしたいかを聞いて、それが実現するように、一緒に考 えてくれたり、何らかの対応をしてくれると思いますか(実際にしてくれてますか))</p>	3	3	1	0
<p>とても良く対応してもらってます。“話しを聞く”だけではなく、アドバイスももらえるので考えやすいです。 朝・夜の会で聞き取りを行っている。 などの意見があった。</p>				
<p>12. 将来に向けた支援の成果 (【小学生以上】保護所の生活を通して、自分自身の気づきや成長につなが った(できなかったことができるようになった)ことがありますか)</p>	6	1	0	0
<p>バトミントンが出来るようになった。 無理なく自分と見つめ合えるので、負担にならずに向き合っているなど感じてます。 早寝早起きや規則正しい生活が出来た。 などの意見があった。</p>				
<p>13. 自らの権利について、職員はわかりやすく教えてくれたか (あなたが、保護所でできることやしてもよいことについて職員はわかりやすく 教えてくれますか)</p>	7	0	0	0
<p>慣れない時は教えてくれましたし、慣れてからも疑問があれば話をしてくれました。 入所の時にすぐ教えてくれた。 などの意見があった。</p>				
<p>14. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか (不安(心配なこと)を感じたときに、職員は話を聞いてくれますか(実際に聞いて てくれていますか)</p>	5	2	0	0
<p>1人の空間を作ってくれたり、それぞれに適した対応がされています。 といった意見があった。</p>				

<p>15. プライバシーは守られているか  (「あなたが内緒にしたいこと」はきちんと守られていますか)</p>	7	0	0	0
<p>職員さんはとてもきっちりしてくれています。  秘密事は誰にも話していません。  といった意見があった。</p>				
<p>16. 児童の苦情申し出等への十分な対応  (困ったことなどがあつたとき、担当の職員以外にも話せたり、伝えたりできそ  うですか(実際に話せていますか))</p>	6	0	1	0
<p>自分が話し易い職員さんとの場をセッティングしてもらえたり、無理に話しをしなくて良いので過ごしやすいです。  といった意見があった。</p>				
<p>17. 不満・要望への対応  (職員は、あなたの不満や要望(いやだなあとか、してほしいなあと思ったこと)  について、一緒に考えてくれたり、何らかの対応をしてくれますか(実際  にしてくれていますか))</p>	6	1	0	0
<p>べっこうあめを作りたいと言ったら、次の日にやらせてくれます。  伝えたその日の夜に皆に話しをしてくれたり、傷つかないように周りに(自分も含め)配慮してくれています。  担当の人がしてくれている。  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>	6	1	0	0
<p>一人ひとりに合った対応をしているなど感じます。  ばかな話しや、言ったら遊んでくれる。本当に優しい職員さん。  などの意見があった。</p>				

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

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

評価項目 1-1-3

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

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

カテゴリー 1 の講評

●児童が安心して過ごせる場所づくりを目指す理念「一笑健明いっしょうけんめい」は、職員に周知されている

・当保護所の共通ルール・理念「一笑健明いっしょうけんめい」は「さくら保護所としての共通ルール・理念とは」の冒頭に明記されており、児童にとって安心安全の生活環境をつくっていかうという姿勢が表現されている。  
 ・2024年4月改定の同文書には、日々の日課、児童の生活を支援する上での基本的なルールや職員がすべき行動が具体的に説明されている。これらのルールは法人の団会議等の場で、必要に応じて議論され、アップデートされることになっている。  
 ・このほかに、今年度新しく作成され、全職員に配布された「一時保護所の基本とポイント」には保護所での児童の生活を支援するうえで、望ましい職員の姿勢や考え方が具体的に記載されている。  
 ・職員調査の結果から、当保護所が目指す理念や基本方針は、職員に周知されていることが確認できる。

●保護所の理念や共通ルールは児童に分かりやすく伝えられている

・児童が入所の際には「さくら一時保護所のしおり」をもとに、保護所での生活のルールを丁寧に分かりやすく説明している。保護所にいる誰もが一人の人間として大切にされる権利があること、保護所が誰にとっても安全で安心して暮らせる場所であること、そのために守ってもらうルールがあること、日課に沿って生活することなどが記載されている。  
 ・保護期間中には個別対応での随時面談、朝の会、夜の会、子ども会議など、児童が安心して自分の意見を言える環境がある。利用者調査では、「保護所の規則についてどうして大切なのか理解しているか」、「保護所でできることについて職員が分かりやすく教えてくれたか」との問いに対して、全員が「はい」(100%)と回答しており、当保護所での生活について、児童に理解が浸透していることがうかがえる。

●円滑な業務推進のために、意思決定の手順をあらかじめ決めておくことも肝要である

・意思決定は、施設長と職員間の意見交換や丁寧な議論のプロセスを通して行われる。毎月第三金曜日に実施される団会議では、各児童の状況の共有、危機管理(ヒヤリハットや事故)、予算執行、行事遂行等の報告や課題の検討がなされる。会議を音声録音し、参加できなかった職員も詳細まで内容を把握できるように配慮している。今後は音声データ視聴の有無を確認するなど、情報伝達を徹底していくことも検討する予定である。  
 ・法人が管轄する3つの一時保護所の施設長会議を毎月実施し、各保護所のルールの見直し、児童の行動観察結果、東京都に対する報告などについて、情報共有している。  
 ・どのような案件でも職員間の話し合いを重要視するため、意思決定に時間がかかる傾向がある。重要な案件や、緊急を要する意思決定の手順については、あらかじめ文書化しておくことも検討されたい。

## 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

<p>●守るべき規範や倫理への理解を更に深めるための取組を検討中である</p> <p>・厚生労働省による「初めて一時保護所に着任する職員のためのハンドブック」には、一時保護所に従事する者が守るべき規範や倫理が記載されている。当保護所では、このハンドブックを常勤、非常勤を問わず、入職時に配布して、各自で目を通すように指導している。今後は、団会議の中で、全職員で読み合わせや意見交換の時間をつくることも検討している。</p> <p>・昨年度に、外部評価を受審し、東京都福祉局東京都児童相談センター・児童相談所のサイトにて評価結果を公表している。</p> <p>・地域への発信は、発信する内容、発信先など、東京都の方針を確認しつつ、今後検討していくこととしている。なお、東京都の児童相談所関係者に対しては、一昨年からお便り「一笑健明」を発行し、発信に努めている。</p>
<p>●東京都の今後の方針を確認しつつ、実習生やボランティアの受入れ態勢を整備していく方針である</p> <p>・現時点では、実習生とボランティアの受入れ態勢は整備されていない。今後の東京都の方針(指示書への記載等)を確認しつつ、態勢を整備していく予定である。その際には、運営法人の様式や態勢を参考にしつつ、マニュアルを作成するなど、当保護所の実状を踏まえた受入れ態勢を構築していく予定である。</p>
<p>●地域のイベントやお祭りなどの機会をとらえて、地域との交流を図っていくことを検討している</p> <p>・隣接する施設とは、避難消火訓練等で連携している。その他に、地域の図書館の活用や体育施設での運動(卓球やバドミントン)を楽しむ機会も設けている。</p> <p>・地域との連携については、運営法人のめざすべき理念の一つでもあることから、今後は、地域のイベントやお祭りなどへの参加を通して、地域との交流を図っていくことを検討している。</p>

### 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

#### ●児童の意向を把握する様々な仕組みを通して、児童が安心して発言できる環境を作っている

- ・児童の意向を把握する様々な機会を設定している。定期的な面談を通して個別に要望を確認している。意見箱を設置し、各児童が困りごと相談用紙に記載して相談できることも説明している。なお、相談用紙を通しての相談はまだ1回のみであり、口頭で直接相談を受けることが多い。
- ・毎日の朝の会と夜の会は、児童が他の児童や職員とのコミュニケーションの中で、自分の意見を言える場となっている。また、夜の会では日記を書く時間が設定され、児童の気持ちを自由に吐露できるようにしている。
- ・今年度から毎月1回の子ども会議を定例化し、保護所での生活のルールや生活改善に向けた解決策を話し合っている。利用者調査では、保護所の決まり事の理解について、「会議などで理由にそって教えてもらえるので小さい子でも理解できると思う」というコメントもあり、丁寧な説明が児童に受け入れられていることがうかがえる。

#### ●多面的に児童の意向をくみ取り、柔軟に対応していることで、児童が安心して生活できている

- ・様々な方法で、多面的に児童の意見をくみ取り、生活改善に役立たせている。子ども会議で出た児童からの意見は適宜取り入れ、具体的にルールとして文書化している。例えば、「自由時間のタブレットの使用は、朝9時までに起きること、起きられなかったら使用はなし」、「風邪や熱の時はタブレットや漫画を読むことはNG、感染症の回復期、漫画くらはOK」などである。
- ・一時保護所では児童の入れ替わりがあるので、別のやり方がよいという意見が出ることもある。例えば掃除の手順などで、一旦決めたルールを変更することもある。児童の声を聞きつつ、柔軟な対応をとっている。
- ・利用者調査でも、「子ども同士の関係がうまくいくように対応してくれているか」という問いに対して、「よく気にかけてくれる」、「何かあったら話を聞いてもらえるので、一人ひとりが過ごしやすい環境づくりがされていると思う」などのコメントがあり、児童が安心して生活できていることがうかがえる。

#### ●社会福祉全般に関する動向について職員間で共有し、将来の保護所の運営に活かそうとしている

- ・子ども家庭庁の通達や福祉関連の法律関係の情報については、保護所内の職員間で共有しているが、所内で意見交換するまでには、まだ至っていない。
- ・保護所運営に関わることは、様子を見つつ時期を考慮して、法人内、保護所内で話し合うことにしている。必要に応じ、適切なタイミングを見計らったうえで、職員全員に伝えて検討する。例えば、保護所の人員配置基準の変更により、当保護所の運営や人員配置をどのように行うかなどについて、来年度の契約・見積りも見据えつつ検討していくこととしている。

## 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-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

●一時保護所HANDBOOK等を参照しながら、事業計画を策定し、職員間で共有している

・当保護所では、一時保護所HANDBOOK等を参照し職員の意見を盛り込んで1月以降に年度総括をし、その結果を反映して次年度計画をたてている。  
 ・行事計画は四季を感じられるように工夫しつつ、児童の状況に合わせて柔軟に変更している。  
 ・計画の達成度合いを測る具体的な指標等は設定せず、生活に彩り、経験をすることを狙いとして挙げている。  
 ・業務分担表「職員の基本動作マニュアル」は、児童の日課を基軸に、施設長、現場リーダー、職員はどのような動きをするのか、その根拠と留意事項にも触れながら時系列にまとめた表であり、保護所全体の動きが分かるようになっている。これを更に詳細に示したのが「職員の動き」であり、子どもの動きに対比して職員がどのように作業を遂行していくのかが時系列に記載されている。職務分掌という形式ではないが、早番、遅番、夜勤の各担当者のすべきことが網羅されている。

●多様な業務形態の職員が児童の動きに合わせて効率的に支援をするために、情報共有に工夫が必要である

・日々の業務の情報交換には電話ノートや引継ぎノート等が活用されている。引継ぎノートには日々のすべての出来事が時系列に網羅的に記載され、様々な業務形態で勤務する全職員が業務開始前に必ず目を通す重要な資料となっている。引継ぎノートに記載された事項のうち、急を要する項目は、施設長が朝礼等で別途周知することもある。施設長は、疑問点は赤でコメントを入れ、将来的に残して活用していくべきものはルール化し、「共通ルール」のファイルに改訂点として赤で記載し、業務の改善に役立っている。  
 ・入退勤の記録はITを活用しているが、それ以外は概ねすべてが紙ベースの記録となっている。  
 ・職員調査では、多様な業務形態で働く職員間の情報共有が難しいとの指摘が複数あった。業務遂行に必要な情報を適時に必要な職員に届くようにするために、保護所内の情報伝達の方法に一層の工夫が必要である。

●避難訓練、事故報告書・ヒヤリハットの作成を通して、児童の安心・安全の確保に努めている

・法人の危機管理マニュアルがあり、事故発生時の対応フローチャート等が明示されている。避難訓練は、隣接する都立の施設と協力して実施している。緊急時対応表を職員室に貼り出し、職員がいつでも目にできるようにしている。  
 ・事故報告書とヒヤリハットの記録を作成しており、ヒヤリハットは気づいた人が書いている。事故報告や、ヒヤリハット記録は、毎月の団会議で共有し、再発防止に努めている。  
 ・ヒヤリハットの一例として、児童が外出時に自身が知っている人に会った場合の適切な対応が挙げられていた。そのようなケースでは、児童を守る観点から、どのように行動すべきかを児童にわかりやすく伝えるようにしている。

## 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

●一時保護所が求める職員像に近づけていくうえで、業務の見直しやより効率的なアプローチも検討されたい

・一時保護所での業務の特殊性を理解してもらうため、支援におけるポイント等を明記した「一時保護所の基本とポイント」を作成して、今年度開始時に全職員に配布している。  
 ・「職員の動き」には日々の業務の流れが「子どもの動き」と対比して詳細に記載され、児童に寄り添う姿勢がうかがえる。  
 ・一方で、課題も指摘されている。今年度から職員の配置基準が見直され、訪問調査時点で24名の職員が多様な業務形態で従事している。休日の見守り等の任務で月に1～2日のみの勤務の職員もいるが、各自で引継ぎノートを読み、そこから自身の業務に必要な情報を入手して対処している。  
 ・多様な業務形態の職員に対して必要な情報を適時に伝達することの難しさがあり、IT活用も含め更なる情報の共有の取り組みが期待される。事務作業は10項目に分類されており、徐々に業務に応じて、共有すべき情報やその優先度が可視化されていくことが望ましい。

●種々の研修や事例検討を行い、一時保護所での業務への理解と職員の質の向上に取り組んでいる

・①危機管理・安全対策・個人情報、②人権擁護・虐待防止に関する研修を年1回以上実施し、③東京都心理課長による事例検討を隔月で実施する計画である。各研修は、講師が現場に向いて行う形態とオンライン参加の両形態で実施している。研修の様子を録画して参加できなかった人が後日見れるようにも配慮している。  
 ・1年に1回実施する職員の個別面談では、年度の振り返りと各職員の業務形態の希望、リーダー希望の有無などを確認し、次年度の人員配置や事業計画につなげている。一人ひとりの育成の方向性を位置付け調整する個人別育成計画は今後の課題である。  
 ・個人別育成計画の作成にあたっては、一時保護所の特性を踏まえ、職員の育成・評価を連動させて持続的な人材育成を図っていくことが求められる。

●職員一人ひとりが、児童にとって安心安全な生活の場づくりに励んでいる

・児童にとって安心安全な生活の場づくりのために、職員一人ひとりが努力している。職員が課題に直面した際には、一人で抱え込まずに、他の職員へ相談するよう指導している。また保護所の範疇を超えると考えられる場合は、担当児童相談所や東京都本局へ報告するようにしている。  
 ・日々の業務での気づきや工夫、課題と思われる事例などは、適時引継ぎノートや関連の記録簿に記載し、他の職員に共有できる仕組みがある。職員一人ひとりの業務の振り返りとして週報、リフレクションシートを活用して、お互いの気づきを共有するようにしている。  
 ・職員一人ひとりの気づき、問題意識は、保護所運営の更なる改善には重要な情報でもある。今後は、蓄積された気づきや問題意識を分析し、保護所運営の改善に活かしていくことも期待したい。

## カテゴリー 7 情報の保護・共有

### サブカテゴリー 1 情報の保護・共有に取り組んでいる

評価項目 7-1-1		
一時保護所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる		
○×欄	標準項目	
○	1	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス制限を設定している
○	2	収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・保管している
○	3	保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している
評価項目 7-1-2		
個人情報、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している		
○×欄	標準項目	
○	1	一時保護所で扱っている個人情報の利用目的を明示している
○	2	個人情報の保護に関する規定を明示している
○	3	開示請求に対する対応方法を明示している
○	4	個人情報の保護について職員(実習生やボランティアを含む)が理解し行動できるための取り組みを行っている
カテゴリー 7 の講評		
<p>●個人情報の利用目的や取扱いは事業計画書や諸規定類に明示している</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護に関する規定を含む当保護所の諸規定集は、職員がいつでも閲覧できる場所(事務室)に保管している。</li> <li>・業務用のPCが事務室に2台設置されており、これらを活用して個人情報を含む文書をメール添付にて送る。その際は、必ずパスワードを掛け、別メールでパスワード本体を送信することを徹底している。タブレットにもパスワードを設定し、適宜パスワードを変更して情報漏洩防止に努めている。</li> <li>・常勤職員は受信メールにアクセスがあるが、非常勤職員はPCへの入力作業のためのアクセスに限定されている。</li> <li>・なお、全職員が業務の際に依拠している「さくら保護所としての共通ルール・理念とは」の文書においても、個人情報の取扱いに係る項目をたてて、明記しておくことが望ましい。</li> </ul>		
<p>●児童の個人情報は、厳格に保管され退所時に担当の児童相談所に返還している</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・紙ベースで保管している児童の経過観察等の情報は、施錠できる引き出しに各児童の個別ファイルを作成して保管している。当該ファイルは公務室から持ち出し禁止とし、必要な場合は児童の目に触れない工夫をしている。</li> <li>・各児童の日記は事務室に保管され、夜勤担当の職員がコメントをする場合もある。タブレットは各児童に夜の会までを期限に日々貸し出している。各児童が常に同じタブレットを継続して使うようになっている。</li> <li>・退所した児童の書類や行動観察等の資料はすべて担当の児童相談所に返還している。その際には、資料の漏れがないように、チェックリストを参照して、入念に確認している。関連のメールは削除し、データは退所フォルダに取りまとめている。</li> <li>・個人情報以外の書類は年度末にまとめて鍵のかかるキャビネットに保管している。</li> <li>・事務所が無人になる際には、必ず鍵をしめて、児童や関係者以外の者が入室できないように管理している。</li> </ul>		

## 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>●一時保護所の設立理念を理解し、児童相談所の相談部門との情報共有に取り組んでいる</p> <p>・「東京都一時保護要領」によると、一時保護所は児童の安全確保、適切な保護の提供、心身状況と環境の評価(アセスメント)を目的とした施設とされている。</p> <p>・運営理念は、1)児童の人権尊重、2)安全で安心な生活環境の提供、3)適切な支援体制の構築、4)意見表明権の尊重、5)各部門との連携強化、6)専門性向上への取組が含まれる。</p> <p>・これらを実現するため、一時保護所は児童を一時的に安全な環境で保護し、関係機関と緊密に連携している。一時保護所運営に関するガイドラインには運営方針が記載され、相談部門との協力が重視されている。</p>	
<p>●児童相談所の相談部門との連携を図り、児童に対してその役割と機能を丁寧に伝えている</p> <p>・児童の入所時には、担当の児童福祉司が「一時保護所ってなあに」や一時保護所の「しおり」などを使って一時保護所について説明している。</p> <p>・また、入所の際し、相談部門や児童福祉司には当保護所の役割や生活に関する情報を提供している。当保護所は東京都からの委託を受けて運営されており、一時保護所の理念や特徴を紹介する「パンフレット」を作成し、「一笑健明」という通信を東京都内の児童相談所等に配布し、取組を周知している。</p> <p>・更に、委託された3施設間の連携を強化するため、研修や会議を実施し、児童の権利擁護を推進する姿勢を示している。</p>	

サブカテゴリー 2 サービスの開始・終了時の対応

評価項目 6-2-1

一時保護所入所にあたり児童に説明し、理解を得ている

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

評価項目 6-2-2

一時保護所入所及び退所の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている

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

サブカテゴリー 2 の講評

●入所時のインテーク面接を行う際には、一時保護所生活について丁寧に説明している

・入所時の面接(インテーク)は、複数の職員が連携して面接を行い、同席する担当児童福祉司と役割を分け、「しおり」を用いながら入所説明をしている。  
 ・入所理由及び入所までの経過については担当の児童福祉司が児童に説明を行い、児童が納得して生活できるように配慮している。また、必要に応じて看護師が同席し、服薬や既往歴などを確認している。  
 ・入所面接では、保護所の生活ルールについて説明を行い、居室や共有部分の掃除などの説明を行っている。  
 ・また、子ども会議で決まった「生活時間」や「生活ルール」について、用意された資料を渡して、具体的な保護所生活のイメージが持てるように説明をしている。

●児童の個別性を尊重し、緩やかに集団に合流できる配慮に取り組んでいる

・入所した児童には、ケース担当の職員を2名配置している。担当職員は、記録の整理や、児童が集団生活に適應できるよう話を聞くなどのサポートを行っている。現状では担当職員の役割について児童への説明がされてないため、担当職員が児童とどのように関わるかを明確に説明することが望ましいと考えられる。  
 ・入所直後は、児童の心身の安定を最優先とし、一人になれる時間の確保を行うとともに、集団に溶け込めるよう支援している。また、児童の興味関心に応じて一緒にゲームを行うなど、柔軟なアプローチを実施している。  
 ・児童の居室は基本的に二人部屋としているが、個別の事情に応じて、個室で安心できる環境を整えている。また、他の児童との関わりについては、児童の意向を聞き取り、その希望する生活スタイルを尊重した支援に力を入れている。

●入所児童の生活支援を行う取組として、個別事情及び情緒面の配慮に取り組んでいる

・入所児童には、必要な衣類などを提供しており、衣類は児童の好みを尊重し、自分で選ぶようにしている。また、希望があれば私服の着用も認めている。更に、文房具やぬいぐるみ、特別に大切にしている持ち物については、手元に置けるよう配慮し、使用できる時間も設けている。  
 ・居室には筆筒や机があり、私物を収納し、自由時間に取り出して使用することができる。退所に際しては、児童が新しい生活について具体的に考え、心の準備ができるように、担当の児童福祉司や児童心理司と連携しながら支援を行っている。一方で、保護期間が長期化する場合もあるため、児童の情緒的な不安を和らげるために細心の配慮が必要である。

サブカテゴリー3 個別状況に応じた計画策定・記録

評価項目 6-3-1		
定められた手順に従って行動観察(アセスメント)を行い、児童の課題を個別の援助の場面ごとに明示している		
○×欄	評価項目	
○	1	児童の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し把握している
○	2	児童の一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
○	3	行動観察(アセスメント)を定期的に見直すための手順を定めている
○	4	主訴をふまえた行動観察の方針に基づいて、適切に行動観察を行っている
評価項目 6-3-2		
児童や保護者の入所前の生活、児童の意向、児童相談所(相談部門)との協議内容を踏まえ、主訴をふまえた行動観察の方針を策定している		
○×欄	標準項目	
○	1	主訴をふまえた行動観察の方針は、担当児童福祉司の援助方針及び児童の希望を尊重して作成、見直しをしている
○	2	主訴をふまえた行動観察の方針を、児童にわかりやすく説明し、同意を得るようにしている
○	3	主訴をふまえた行動観察の方針は、緊急に見直しをする場合も含めて見直しの時期・手順等の基準・しくみを定めたうえで、必要に応じて見直している
評価項目 6-3-3		
児童に関する記録が行われ、管理体制を確立している		
○×欄	標準項目	
○	1	児童一人ひとりに関する情報を過不足なく記録するしくみがある
○	2	主訴をふまえた行動観察の方針に沿った具体的な支援内容と、その結果、児童の状況がどのように推移したのかについて具体的に記録している

評価項目 6-3-4

児童の状況等に関する情報を職員間で共有している

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

サブカテゴリー 3 の講評

●一時保護所での観察記録と支援課程における記録の重要性を認識して業務にあたっている

・入所する児童は、東京都内の一時保護所における観察期間を経て、初期アセスメントの観察結果がまとめられた観察記録とともに当該施設に入所する仕組みである。  
 ・記録には、「入所時初日の様子ノート」、「1週間目、1ヶ月目の面接記録」、「経過観察個人記録」、「保護日誌」、「ケース会議記録」などがあり、児童の行動を観察し「行動観察記録」としてまとめている。  
 ・これらの記録には、児童の様子や支援課程が具体的に記載されている。表記は分かりやすいが、検索機能持っていないこともあり、紙ベースではない記録の作成についても検討する必要がある。

●児童の行動記録と支援目標設定における課題と改善点を明確にしている

・「保護日誌」には、児童の様子だけでなく、対応の記録、行動の背景を分析したエピソードなども記録している。  
 ・しかし、記録内容を見ると、児童の様子は詳細に記述されているものの、その結果「対応方法がどのように変わったのか」や「決定事項と引継ぎ内容」などが不明瞭であり、引継ぎを受ける職員にとって分かりやすい記録となっていないことが課題である。  
 ・また、一時保護期間中に支援目標を一つ設定し、個別課題に対して実現可能な生活課題目標を立て、支援ポイントを明確にしている。一方で、主訴を踏まえた行動観察に関しては今後の課題と認識している。

●児童支援のためのケース記録と引継ぎ体制の工夫を行い改善課題を明確にしている

・ケース記録は1日を3回に分けて記し、夜間から朝の記録、日中の記録、夜間の記録に分けることで、児童の変化を引き継ぎ、継続的な支援体制を確保している。児童の行動に変化が生じた際には別途対応記録を取り、引継ぎを行い、支援が職員によって偏らないように配慮している。職員は業務開始前に記録を読み込み、不明点があれば必ず確認している。  
 ・児童の行動を具体的に記録し、全職員が児童の様子や気持ち、感情などを理解できるよう努めている。単なる事案の記録にとどまらず、児童の行動背景や職員対応への反応、行動の意味など、多面的かつ分析的な記録を目指している。一方で、仲間同士の主観的な記録が含まれる面もあり、客観的な事実と感想を分けて記載することが必要である。  
 ・職務の引継ぎは職員の交代時間に合わせて1日3回実施し、連絡漏れがないようにしているが、引継ぎ書式の構造化を進め、合理的な引継ぎを実現することが求められる。また、今年度から会議録のデータ化を開始しており、会議内容を音声で確認できる点が評価される。

## 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

##### ● 保護に関する支援目標と積極的関わりの重要性を認識し、ケース会議の充実を図っている

・主訴に基づく支援については、課題があると感じている。職員は児童の不安に対して受け身で対応しているという認識があり、より積極的な関わりが必要であると考えている。虐待など心理的支援を行うには、担当児童福祉司からの聞き取りや児童心理司との連携、心理職の配置が不可欠である。

・支援目標は、児童の生活上の具体的な課題に焦点を当てたものとなっている。当保護所の支援目標は、児童がトラウマやフラッシュバックを起こさないよう見守る視点を重視しており、課題分析を中心とした安定への支援が中心である。課題解決だけでなく、児童の力を引き出す肯定的な目標を、児童とともに構築することが望ましい。

・また、児童の担当者が決まっているため、ケース会議の資料として担当者が作成した観察結果を用意し、目標や目的に沿った具体的なケース検討が行われることが期待される。

##### ● 児童との信頼関係を構築し安定した生活支援を送るために職員はその役割を明確にしている

・児童との信頼関係を築くため、職員は児童に寄り添い、特に個別に関わる際には話をじっくり聞く姿勢を大切にしている。児童が自らの気持ちを安心して表現できる環境を作ることが、信頼関係の土台となっている。

・今回の聞き取り調査でも、児童の多くが「自分の気持ちに寄り添い、話を積極的に受け止めてくれる職員がいる」と語っており、こうした職員の存在が一時保護所での生活の安定に貢献していると感じられる。職員は児童の気持ちを理解することが、日常生活の安定につながると強く意識している。

・記録を通して、職員が児童一人ひとりの意見や要望を真摯に受け止め、集団生活の中で個別の希望をどう実現するか考え、実現が難しい場合はその理由を丁寧に説明するなど、納得性を高める努力をしている姿が見られる。このように、児童と共に安定した生活を目指して支援に取り組む職員の姿勢は評価される。

##### ● 退所前に個別観察記録として「行動観察記録」にまとめている。今後、「支援ノート」を作りたいとも考えている

・退所前には「行動観察記録」をまとめており、これは「委託時の状況」「生活の様子」「性格及び対人関係」「児童の意見」「その他」の項目に分かれている。この記録は、保護日誌や面接記録、ケース記録から集めた個別児童の特性を反映したものである。

・しかし、日々の記録と「行動観察記録」との関連性が明確でない場合があり、職員によって記録のまとめ方にばらつきが見られる。「行動観察記録」の書式が適切か、またどのような内容を記載すべきかについて、職員間での共有理解が必要である。

・更に、児童一人ひとりに対する支援の統一性を確保するため、「支援ノート」を新たに作成し、支援方針や支援内容を記録していきたいと考えている。この支援ノートが支援の一貫性を保ち、児童へのより効果的な支援につながることを期待している。

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

●相談部門との連携による児童支援の安定化と情報共有の重要性を認識している

- ・相談部門との連携は、児童の安定を図る上で欠かせない業務であり、情報共有及び情報交換の機会を積極的に持つようにしている。特に、児童の状況についての情報を担当児童福祉司と密に連絡し合うことが、児童の安定に直結すると認識している。
- ・定期的に担当の児童福祉司に児童の様子を報告し、児童の要望や具体的なニーズを伝えることが重要である。担当児童福祉司が面会に訪れる際には、児童の生活状況や気持ちの変化を日記を通じて伝達し、共有を図っている。支援方針の決定においては、担当児童福祉司との協議が不可欠であり、特に医療的判断に関しては家族との連携も重視し、児童福祉司を通じた調整を行っている。
- ・また、通学時の学校との関係でも、担当児童福祉司との連携が必要である。通学に関する個別の手順や、配慮すべき取組を確認し、児童が安心して学校生活を送れるよう支援体制を整えている。

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

- 一時保護所の目的と役割を児童に丁寧に説明することにより児童の生活の安定につながっている
  - ・職員は、児童に対して一時保護所の目的や役割を丁寧に伝えるよう努めている。児童の入所理由について、一人ひとりの事情に応じた説明と同意を得ることが重要であり、児童が納得して生活を送ることが保護所での生活の安定につながると考えている。
  - ・職員は、入所前の生活環境が児童ごとに異なることを理解し、その継続性を保つことを願っている。しかし、集団生活や制限ある環境では、やむを得ず我慢を強いられる場面もあり、これが児童のストレスや不満の原因となることがある。こうした状況では、職員が児童の話を丁寧に聞くことで、児童の気持ちの理解につながると考えている。
  - ・生活支援の一環として、職員は児童の要望に応じて必要な生活用品を購入している。しかし、児童の個性や状況によっては他の児童との関係や学校でのトラブルを引き起こす可能性があるため、その際は児童と話し合い、購入を見送る場合もある。
- 一時保護所における児童参加型ルールを作り、「日課ポイント」の取組を導入している
  - ・一時保護所では、朝の会や夜の会、子供会議を通じて、施設内のルールについて話し合いを行っている。小集団での生活であるが、可能な限り個別の要望に応じ、他の児童との良好な関係を築くことを重視している。
  - ・子ども会議の運営においては、児童が自主的に参加できる場となるよう支援している。会議では、集団生活のルールについて話し合い、決定された内容をまとめた資料を入所時に配布している。具体的には、朝の起床、三食の摂取、部屋の片付けと掃除、学習と遊びのメリハリ、夜の就寝など、規則正しい生活が心の安定につながることを伝えている。
  - ・更に、「日課ポイント」と呼ばれる頑張り表を作成し、達成した項目や回数に応じてポイントを付与し、それを活用できる仕組みを導入している。児童は、自身の努力が評価されることに喜びを感じている様子が見られる。
- 一時保護所における集団生活ルールの掲示と個別対応の実施に励んでいる
  - ・一時保護所では、最低限必要な集団生活のルールを建物内に掲示し、児童の特性を理解した上で個別対応を行っている。
  - ・現在、生活ルールとして「通学する児童は、朝起きて朝食を食べる。布団をしまってから外出する」などの基本的な事項を示し、個別の具体的な約束については担当児童福祉司と相談しながら決定している。
  - ・また、タブレットを使用して学習や動画視聴を行う際の可否についても、子ども会議で話し合い、説明しているため、児童の納得度は高い。利用者調査においても、「保護所の決まりについて、どうして大切なのかを理解していますか」という質問に対し、回答者全員が「はい」と答えている。

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

●一時保護のしおりの中に児童の安全と基本的習慣に関する指針を明記している

・一時保護所生活上の重要事項を「さくら一時保護のしおり」にまとめている。その内容は、①暴力・暴言をしない、②他の子の部屋に入らない、③他の子のものに触らない、④物の貸し借りをしない、である。これらのルールは、児童の安全を守り、安心して生活するために必要なものであると伝えている。

・基本的習慣の指導においては、入所前の生活習慣が個々に異なるため、食事のマナーや挨拶、言葉遣いなどへの介入に職員は難しさを感じている。これまでの生活スタイルを尊重しつつも、集団生活で支援が必要となる行動については適切に介入している。

・学年が近い児童が生活しているため、相互のコミュニケーション方法が課題となる。職員は、遊びや会話を通じて良好なコミュニケーションを築けるよう、ボードゲームなどを一緒に行う取組を実施している。

●外出プログラムと行事の積極的導入により、心身の健康と生活の充実を図っている

・一時保護所では、行事やスポーツ、散歩など、閉鎖的な環境から外に出るプログラムを積極的に取り入れ、児童の気持ちの発散を図っている。具体的には、公共機関を利用して文化施設やショッピングモールへの外出、遠足などを実施している。また、毎月一度の買い物日の設定やカラオケ外出、近隣への散歩なども行っている。更に、保護所内のフロアや庭を活用し、運動やダンス、パドミントン、ストレッチなどの活動も取り入れている。

・体育的な活動では、「運動カード」を作成し、児童が目標を設定することでモチベーションを高めている。その他、映画鑑賞やボードゲームを皆で楽しむなど、生活に潤いを与える取組も積極的に実施している。これらの活動を通じて、児童の心身の健康と生活の充実を図っている。

●児童の自立を促すための社会的・経済的知識の提供と実践的体験の導入に取り組んでいる

・児童の自立・自律を深めるため、社会の動向や経済活動に関する最新的话题を伝えている。例えば、朝食時にテレビのニュースを視聴しながら、職員が経済や物価高騰に関する話題に触れるなどの取組を行っている。

・また、毎月のおごづかいを使用する際には、上限金額を設定し、近隣の店舗での買い物体験を提供している。この取組は、児童が自立について理解を深める工夫である。

・更に、所外活動を実施する際には、公共交通機関を利用し、そのマナーを学ぶ機会を設けている。加えて、図書館の利用やインターネットを活用した調べ物、タブレットを用いた学習や動画視聴など、機器の有効活用を進めている。

評価項目 6-4-5

児童の自主性を尊重し、一時保護所での生活が快適になるよう支援を行っている

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

評価項目 5 の講評

●通学児童への個別対応と居室環境の改善に関する取組を進めている

・通学する児童については、個々の生活時間が異なるため、一時保護所生活に影響を及ぼさない範囲で個別の事情を考慮している。  
 ・居室は基本的に二人部屋であるが、空室がある場合には個室として利用している。今後、カーテンや仕切りを工夫し、安心できる空間の提供を検討している。兄弟姉妹で小学生が入所する場合、中高生とは生活時間を分けて日課を設定しているが、小学生が1名のみの場合、中高生の影響を受けやすい状況がある。  
 ・その日の予定は朝の会で伝え、翌日の予定は夜の会で話し合っている。また、就寝前には日記の時間を設け、その日の振り返りを行っている。

●児童の主体的な参加を促す「子ども会議」を開催し、児童の自主性を高めている

・今年度、毎月「子ども会議」を開催し、保護所生活の改善に向けた話し合いを行っている。会議の目的は、相手を否定しない、人の話を最後まで聞く、みんなで決めたルールを守る、自分の意見と違って決まったことには文句を言わない、などの基本的な姿勢を全員で毎回確認している。  
 ・子供会議では、生活に関する具体的な事柄を話し合っている。例えば、お風呂場の使い方の工夫、マイコップの使い方、土日の掃除、職員の態度、お菓子の管理、行きたい場所など、児童からの疑問や質問に応える内容が多く、生活改善に向けた解決策を話し合っている。  
 ・今回の利用者調査では、「保護所のルールについて理解しているか」及び「保護所でできることを職員は教えてくれますか」の質問に対し、全員が「はい」と回答している。これらの結果は、「子ども会議」を通じて児童が主体的に参加し、保護所のルールや生活についての理解が深まっていることを示している。

●児童の意見を反映し、一時保護所の生活ルールの柔軟な運用を行っている

・一時保護所では、生活ルールを児童の意見を取り入れながら適宜見直す取組を行っている。児童はメンバーの変更に伴いルールも変更されると考えており、自らの問題として生活改善に積極的に意見を述べている。  
 ・生活時間については、個別性を尊重しつつ、基本的な生活習慣の重要性を分かりやすく伝えている。例えば、食事の際には「いただきます」は全員で言うが、「ごちそうさま」は各自のペースで食事を終えることを認めている。  
 ・定期的に個別面談を実施し、積極的に発言する児童だけでなく、消極的な児童にも日常会話や面談を通じて丁寧に要望や意見を聞くよう努めている。これらの児童の意見は面談記録などに記録し、生活ルールの見直しや改善に活用している。

評価項目 6-4-6

児童が楽しく安心して食事ができるようにしている

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

評価項目 6 の講評

●児童の嗜好と参加を重視した一時保護所の食事提供と調理活動を行っている

・一時保護所では、管理栄養士が作成した多様な献立に基づき調理された食事を提供し、児童からは「おいしい」という意見が多く聞かれた。  
 ・また、各児童の好みの味付けや盛り付けに対応するため、ラー油やポン酢などの調味料を揃え、丼形式の献立でもご飯と具材を分けるなど、可能な範囲で希望に沿った対応を行っている。このような工夫により、残食が減少している。  
 ・また、児童が調理活動に参加する機会を設けており、味噌汁や卵料理、餃子作りなどを行うことができる。希望があればおやつの手作りも可能である。  
 ・季節の料理や鍋物も実施している。これらの取組は、児童の食への関心を深めることを目的としており、子ども会議や日常生活で出た意見を取り入れ、定期的手作りおやつや食事を実施している。

●食物アレルギーを持つ児童への適切な食事提供と調理対応をすすめている

・一時保護所では、入所時に児童の食物アレルギーに関する事前情報を確認し、アレルギーが判明している場合は代替食材や除去食の提供を行っている。不明な場合には、必要に応じてアレルギー検査を実施し、最善の配慮を行っている。  
 ・調理担当部署と連携し、具体的な対応策を協議している。アレルギーの対象食品については、除去や本人の希望に応じた代替品の提供を行っている。例えば、果物アレルギーの場合は該当食品を除去し、牛乳アレルギーの場合は代替として麦茶を提供している。  
 ・食事の量は年齢に合わせた分量とし、調理方法についても可能な限り希望に対応している。これらの取組により、児童が安全で安心して食事を楽しめる環境を整えている。

●楽しい食事時間になるように雰囲気の工夫を行い、和やかに食事ができるようにしている

・児童が食事を楽しい時間と感じられるよう、食事時間や雰囲気の工夫を行っている。ホールで全員が集まり、自由に席を選べるようにしており、仲の良い児童同士や職員と一緒に食事することも可能である。  
 ・また、食事前になぞなぞやクイズを行うなど、楽しい雰囲気づくりにも努めている。食事は、早朝に通学する児童や体調不良の児童を除き、全員で一斉にとることを基本としているが、休日の朝食時間については、児童の意見を取り入れ、一斉の形式をとらないこととした。今後も、日課やルールについて、状況に応じて見直しを検討している。

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

●一時保護所における看護師の役割と健康管理体制を明確にしている

・当保護所では、5名の看護師が毎日看護業務を実施できるようにシフトを作成している。また、2ヶ月に1度の看護師会議を開催し、複数の看護師が勤務できる日を調整して、情報共有及び連携の強化に取り組んでいる。  
 ・児童の健康確認及び健康維持のため、口腔ケア、視力の確認、体重・身長測定、服薬の確認などを実施している。これらの実施状況は、保健日誌や体調チェック表に記載している。  
 ・体重に増減が多い場合は食事量を確認し、食事量が減少している場合は児童に声掛けを行っている。また、健康に関する児童からの相談に応じ、必要に応じて担当児童福祉司と情報を共有している。  
 ・更に、児童が通院する病院の医師との間で「受診時伝達事項」と呼ばれるシートを作成し、医療情報のやり取りを進めている。これにより、ミスが減少し、医師の指示が明確になっている。

●服薬管理と医療対応について、担当の児童福祉司と連携を図り実施している

・服薬支援及び服薬管理における誤りを防止するため、ダブルチェック体制を導入している。具体的には、薬箱を日別・時間別に分け、看護師と職員が共同で確認を行っている。実施状況は、服薬チェック表、保健日誌、薬一覧、事務室の薬箱で確認している。また、学校で服薬した際には、使用済みの薬袋を持ち帰り、確認を徹底している。  
 ・医療機関への通院は児童福祉司が行っている。精神科、皮膚科、歯科など、多岐にわたる医療機関へ通院しており、担当の児童福祉司が同行している。通院は、児童にとっても、担当児童福祉司と話をする貴重な機会となっている。  
 ・医療マニュアルとして、「緊急時対応マニュアル」、「感染症マニュアル」、「嘔吐下痢症状の対応マニュアル」などを整備している。これらの手順は、看護師以外の職員にも周知し、看護師不在時でも適切に対応できるよう教育を行っている。

●一時保護所における感染症予防と健康管理に取り組み健康維持をすすめている

・一時保護所では、児童の健康と安全を守るため、日常的な清潔習慣の徹底に努めている。具体的には、手洗いやうがい、声かけを行い、感染症の予防に取り組んでいる。  
 ・健康教育や衛生教育については、児童からの質問や相談があった場合、個別に対応できる環境を整え、具体的な医療・保健・衛生教育を実施することを目指している。  
 ・看護師は5名が勤務しており、各自が多様な医療分野での経験を持つ。そのため、様々な視点から児童を観察し、相談に応じる体制が整っている。また、各看護師は自身の特性を活かし、児童との関わりを深めている。  
 ・入浴については、基本的に一人ずつの入浴を推奨しているが、状況に応じて複数の児童が同時に入浴することも許容している。ただし、職員の目が行き届かない可能性があるため、3人以上での入浴は避けている。また、平日は時間の制約があるため、土日祝日には1時間程度ゆっくりと入浴できる時間を設けている。

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

●児童の不安に対応するため、一時保護所における職員の役割を児童へ丁寧に説明する必要がある

・一時保護所では、入所児童一人ひとりに担当職員を配置し、定期的な面談を通じて相談の機会を設けている。また、担当職員以外の職員も積極的に声かけを行い、児童の不安に迅速に対応できる体制を整えている。  
 ・しかし、担当職員とその他の職員の役割を明確に児童に伝えていない現状がある。児童が相性の良い職員と関係を築くことも重要であるが、担当職員の役割を明確にすることで、児童がより気軽に相談しやすくなると考えられる。  
 ・面談の内容は「個別記録」や「面談記録」に記録され、全職員で共有している。これにより、児童の気持ちや思い、不安を職員全体で把握し、必要に応じた支援体制を構築しやすい状況を作っている。

●児童の不安を軽減し、安心できる環境を整えるため、心の天気を表示する取組を行っている

・児童の不安を軽減し、安心できる環境を整えるため、「心の天気」イラストを表示する取組を実施している。  
 ・子供会議での提案を受け、児童が自身の感情を他者に伝えやすくなるための「心の天気」マグネットを居室の窓に張り出せることにした。これは、児童が現在の気分を天気イラストで表現し、他者に理解してもらうことを目的としている。  
 ・具体的には、以下の5種類のイラストを使用している。晴れ『機嫌が良い』、曇り『話しかけても良い』、雨『機嫌が悪い』、雷『いらいらしている』、雪『話をしたい』。  
 ・職員はこれらのイラストを参考にして児童への声かけを行い、児童同士も互いの心の状態を確認できるようにしている。訪問時には、居室の扉に「心の天気」イラストが掲示されていることを確認した。

●児童の心理的支援や見立てを行うためにも当保護所における心理職配置の必要性は高い

・一時保護所に入所する児童は、虐待、ネグレクト、非行、養育困難など多様な背景を持ち、情緒面や心理面での専門的支援が求められる場合が多い。中には精神科受診や精神薬の服用が必要な児童も存在する。これらのケースでは、児童相談所の児童心理司と連携し、適切な支援を行っている。  
 ・しかし、一時保護所内でも児童との心理面接(アセスメント)の必要性が高まっており、心理の専門職の配置が求められている。心理職を配置することで、児童相談所の児童心理司からの依頼に基づく心理相談や支援が可能となり、より専門的な見立てやケース検討が期待できる。  
 ・このように、一時保護所における心理職の配置は、児童の心理的ニーズに対応し、適切な支援を提供するために重要である。

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

●児童の学習環境を整えるため、児童の要望にできる限り応じている

- ・一時保護所では、通学希望がある児童には、担当児童福祉司と協議し、具体的な通学方法を検討している。通学が難しい児童には、代替の学習環境を提供し、外部の学習支援スタッフと一時保護所職員が協力して学習時間を確保している。
- ・学習時間は学校の授業時間に倣い、午前と午後40分から45分の授業を設定している。
- ・人材や環境の制約で実施が難しい授業もあるが、国語、数学、理科、社会、英語は週に2コマずつ時間割に組み込んでいる。また、家庭科、タイピング、図工、音楽などの教科も工夫して取り入れている。
- ・その他、個別学習としては、タブレットを活用した学習アプリを通じて学年に応じた教材を使用している。

●一時保護所における児童の通学支援に取り組み、学習権の保障に努めている

- ・児童の通学時には公共交通機関を利用することが多く、児童福祉司が同行して通学経路を確認し、安全な通学を支援している。学校ごとに対応が異なるため、個別の通学方法を検討し、児童福祉司を通じて学校と連携し、適切な支援体制を構築している。
- ・通学に際しては、自力での起床、朝食の摂取、忘れ物の防止、約束の時間に帰宅することなど、個別の約束やルールを設定し、これらを守ることが児童の自立につながると職員は考えている。
- ・進学を希望する児童には、個別に目標を確認し、計画的な進路指導を行っている。一方、専門的な学習や進学対応は、職員だけでは難しい面があると感じている。

●一時保護所において児童が学習意欲を失わないように柔軟な対応を行っている

- ・一時保護所では、児童の通学希望を尊重し、担当の児童福祉司と協議の上、具体的な通学手順や約束事を決定している。
- ・児童にとって学習環境の維持は重要であり、通学への強い希望が見られる。
- ・具体的な要望として、通学時の装いとしてメイクを希望する児童に対しては、集団生活の中で全てを否定するのではなく、現実的に可能な条件を提示し、要望を受け止めつつモチベーションの維持に努めている。
- ・一方、通学が困難な児童には、個別の時間割を作成し、学習意欲を高める取組を進めている。児童の気持ちに配慮しながら課題に取り組む姿が確認されているが、学校集団や社会性の向上という観点からは限界もあり、早期の学校復帰が必要であると職員は感じている。

評価項目 6-4-10

地域との連携をもとに児童の生活の幅を広げるための取り組みを行っている

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

評価項目10の講評

●地域資源の活用による児童の生活充実への取組をすすめている

- ・地域の情報を積極的に収集し、児童の生活を充実させるために、地域の図書館や体育施設を活用している。
- ・図書館には定期的に訪問し、まとめて本を借りることができることを児童は喜んでいる。体育施設は予約して使用しており、卓球やバドミントンなどを楽しんでいる。
- ・また、地域のイベントや夏祭りへの参加を希望する児童も多く、地域との関わりを持つ機会として、行事や散歩など、積極的に地域に出かけるプログラムを取り入れている。

●より専門的な技術を持つボランティアを受け入れたいと願っている

- ・ボランティアの受入れなど、児童が職員以外の人と交流できる機会は持っていない。
- ・ボランティアや地域と交流できる機会がないので、地域のイベントに参加することや行事等を通し、交流できる場を今後、設ける検討をしていく予定している。
- ・ボランティアの受入れ案として、専門的な活動ができる方、専門を活かして料理や音楽やスポーツなどを一緒にするようなことが実施できないか検討中である。

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

#### ●一時保護所における児童の権利と生活環境の充実に取り組んでいる

- ・当保護所では、入所時に「権利と生活」について説明し、一時保護所の生活は児童の権利であることを伝え、同時に、共に生活する他者の権利も尊重しながら仲良く生活することを伝えている。
- ・今後、「子ども会議」などを通じて、「権利ノート」など、児童の人権に関する情報を児童に伝えることを期待する。
- ・職員は、一時保護所での生活において、児童の希望や要望を最大限に尊重することを重視しており、児童からも「喧嘩やいじめがない」、「何かあったら話を聞いてもらえる」、「一人ひとりが過ごしやすい環境を作ってくれる」など、対人関係や環境面への配慮がされているとの意見が聞かれている。

#### ●児童のプライバシーを尊重できる環境整備を更に進めることを期待する

- ・定員の関係から個室として使用することは難しい環境であるが、人数が少ない場合には個室として使っている。
- ・また、プライバシーについて、個室化は難しい状況でも、カーテンや仕切りなどの工夫を行い、できるだけプライベートな空間づくりを進めてほしい。
- ・職員は居室に入る場合には、児童の許可を得ることやノックをすることを徹底している。
- ・児童一人ひとりの要望に応じる時間として、誕生日外出、お菓子の買い出し、ネット番組の鑑賞、音楽の視聴、散歩、その他、児童の要望を尊重した個別支援に取り組んでいる。

#### ●児童の個別性を尊重し、相互の距離の取り方について最善の配慮をとっている

- ・一時保護所における入浴は、児童と話し合いの上で順番を決め、一人ずつ利用している。複数の利用希望がある場合には、対応を個別に判断している。洗濯は職員が担当するが、下着の洗濯は児童自身が行い、ネットに入れて洗濯している。
- ・生理用品は各自に配布し、生理に関する相談にも個別に応じている。看護師に個別に性に関する相談が行えるように伝えている。
- ・会話の制限は極力避け、個人情報保護の観点から必要な場合のみ適切に介入している。また、児童同士の関係やトラブルを未然に防ぐため、距離の取り方や関係性の構築に関して適切な介入が行われている。

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ない(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

●一時保護所における職員の業務マニュアルを活用し情報共有に取り組んでいる

・当保護所では、職員に対し「一時保護所HANDOBOOK」や「初めて一時保護所に着任する職員のためのハンドブック」などの基本マニュアルを配布している。これらの資料は、新任職員が業務全体を把握し、必要な知識を習得するためのものである。

・保護所内のルールや支援手順の変更点は、団会議や引継ぎの際に確認し、全体で統一する必要がある項目については「支援の共通ルールと理念」に追加で記載し、全職員に周知している。

・今年度から、会議などの記録を音声データとして残し、欠席した職員が内容を把握できるようにしている。今後、全職員が会議内容を確認したことをチェックできる仕組みを作ることを期待する。

・また、業務の基本方針と手順をまとめたハンドブック「共通ルール」を用意し、手順や支援方針に変更があった場合には、赤字で変更点を記載し、何がどう変更したのかを明確にしている。

●ケース会議の効果的な運営と支援方針を明確にしている

・当保護所では、個別ケースに関する情報共有と意見交換を目的として、定期的にケース会議を開催している。しかし、会議の目的を明確化し、結果として何が決定され、どのように支援を進めるかを明確にするためのフレームワークが必要である。

・現在、行動観察記録を検討するための会議は開催していないが、ケース検討会議を通じて入所児童の課題共有と支援方針の確認を行っている。今後、検討結果のまとめや、支援方法の変更点を明確に記載することが望まれる。

・また、主訴に関するアセスメント結果の報告や情報共有、情報分析の実施も期待される。

●職員が協力して「行動観察記録」を作成している。また、スーパービジョン体制を作ることを期待する

・当保護所では、児童の状況を把握するために「入所初日の様子ノート」「保護日誌」「経過観察記録」「ケース会議記録」などの記録を「行動観察記録」として統合している。この「行動観察記録」は、担当職員がケース会議での意見やアセスメント結果を参考に作成している。

・職員間の関係がフラットである一方、明確なリーダーシップやスーパービジョン体制の構築が不十分である。支援実践の理念の周知と支援目標の達成には、特にスーパービジョン体制の整備が必要であり、法人本部からの支援が求められる。

事業所が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-4-4	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
タイトル①	●児童が基本的な生活習慣を身に付ける動機付けとして、“日課ポイント”をルール化し、楽しみながら実践できるよう工夫している	
内容①	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的な生活習慣として、早く起きる、学習する、運動する、などの項目を「生活ルール」として共通認識にしている。これらは、できたらポイントが溜められる仕組みとしており、かつ、進捗状況はホワイトボード上に、一人ずつ綺麗な色のマグネットで表示し、誰もが日々の結果を確認できるようにしている。</li> <li>・職員間でも議論を重ね、現状では10ポイントたまったら、『100円券』または『自由時間を1時間貰える』仕組みとしており、児童からも好評である。</li> <li>・こうした仕組みの背景として、職員の指示命令ではなく、児童が自ら基本的な生活習慣を身に付けるには何が有効かを考えており、法人に蓄積された児童福祉施設での実践も大いに役立っている。</li> <li>・女子を中心に、最大10人程度、小規模な単位で実践する有効性が確認されている。</li> </ul>	

事業所が特に力を入れている取り組み②		
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②	●児童が自らの心理状態を認識し、それを人に伝える方法を子ども会議で決め、“心の天気図”として、活用している	
内容②	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当保護所の児童の居室の入口には、お天気の絵が描かれた10センチ角のマグネットが一人ずつのスペースの入口に、人によって、ところどころ、貼られている。</li> <li>・これは、児童が現在の気分を天気のイラストで表現し、他者に理解してもらうことを目的としている。</li> <li>・カードには、表現したい気持ちを子どもとも相談し、晴れ『機嫌が良い』、曇り『話しかけても良い』、雨『機嫌が悪い』、雷『いらいらしている』、雪『話をしたい』の5種類を用意している。</li> <li>・この方法は、職員から子ども会議に提案し、どういものかを理解した上で、児童の賛同を得て始めた方法である。</li> <li>・児童自ら、心理状態を理解し、それを他者に伝える方法があることを知り、実践して、円滑なコミュニケーションに役立っている。個人情報の交換を伴わずに互いの理解を深めるツールにもなっている。</li> </ul>	

事業所が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-5	児童の自主性を尊重し、一時保護所での生活が快適になるよう支援を行っている
タイトル③	●児童の学習権を保障するための柔軟な通学支援と個別対応に取り組んでいる	
内容③	<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童の学習権を保障する取組として、希望する児童はできるだけ継続的に通学できるように支援し、関係機関との連携を図っている。</li> <li>・通学については、担当の児童福祉司及び学校との連携が重要であると認識し、児童福祉司を通じて関係機関との連携を深め、児童がスムーズに通学できるように配慮している。</li> <li>・また、通学ができない児童についても個別の要望や学習課題を把握して、児童の特性に応じた学習プログラムを作成している。</li> <li>・学習支援について柔軟性があり、児童のペースや気持ちに応じた対応をする取組は、「わからないことはなんでも聞ける」、「一人ひとりのやる気で、周りを気にしないで勉強できる」という児童の意見からも確認できた。</li> </ul>	

特に良いと思う点	
1	<p><b>タイトル</b> ●法人の特徴である基本的考え方、組織力を背景に、民間の独自性を発揮する一時保護所運営を行っている</p> <p><b>内容</b> ・法人が受託する初の一時保護所運営に挑戦し、受託3年目を迎えた。一時保護所の職員配置基準の見直しに伴い、昨年に比べて常勤職員配置を倍増している。多様な働き方を束ねて市場のニーズに応えようとする姿勢は一貫しており、常勤、非常勤まじえて、総勢24名の職員が情報を密に共有し、協同により、児童の支援に当たっている。  ・職務分掌の明確化や、共有すべき情報の整理については、改善の途上ではあるが、同じ一時保護所で働く職員として、常勤、非常勤の役割は異なっても人と人の関係性は対等だとの基本的考えがあり、様々な意思決定の場を開こうとする姿勢につながっている。  ・この基本的考えは、職員と利用者との関係性にも影響しており、日課ポイント制や、心の天気カードなどの導入にあたり、児童の意見を大切にし、児童が一步前進できる方法を考えようとする取組につながっている。優れた独自性である。</p>
2	<p><b>タイトル</b> ●児童の意向を尊重した安心環境の創出に職員は日々努力している</p> <p><b>内容</b> ・職員は児童が安心して過ごせる環境を整えるために、児童の意向をしっかりと理解し、寄り添った対応を行っている。個別面談や子ども会議、第三者委員との面談など多様な方法で児童の考えや意向を確認し、それに基づいた対応を行う姿勢を持っている。  ・子ども会議では、日常生活のルールや日課に関する話し合いが行われ、児童の意見や意向を取り入れるよう努めている。また、ルールの背景や意義を児童に分かりやすい言葉で説明することで、児童の理解を深め、納得感を高めるよう配慮がされている。  ・職員が児童の希望に応じた現実的な対応を取る姿勢も評価できる。「希望を伝えると叶えられたり実現してくれる」といった児童の意見もあり、職員が丁寧かつ現実的な対応を行っていることが児童の意見からも伝わってきた。</p>
3	<p><b>タイトル</b> ●児童の意向を尊重した柔軟な支援と見える化への取組を高く評価する</p> <p><b>内容</b> ・児童の意向要望把握に力を入れ、今回の利用者調査でも高い評価を得ていた。  ・事業所としては、「子ども会議」の開催、外出などの行事、児童の意欲を高める「日課ポイント」や「心の天気カード」の取組など、児童の提案や話し合いより始まったいくつかの新しい取組が見られた。  ・少人数の保護所として、臨機応変に動けるという利点を活用し、児童の要望を把握する保護所として「子ども会議」が十分機能している。また、「子ども会議」から上がった要望を実現させる支援を行い、児童からも「気持ちを實現して守られている」ことを評価する意見が見られた。  ・また、「心の天気カード」や「日課ポイント」などは、児童の気持ち及びやる気に見える化する取組として評価できる。</p>

更なる改善が望まれる点	
1	<p><b>タイトル</b> ●引継ぎノートを改良して情報の類別化により、効率的な情報共有を実現することを提案する</p> <p><b>内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・シフト制の業務の引継ぎの情報交換は主として引継ぎノートで行われる。多様な業務形態の職員間で情報伝達の漏れを防ぎ、情報共有の確実性を高めるために、この引継ぎノートの改良、情報共有の仕組みの改善を提案したい。</li> <li>・まずは、情報を記載する目的を明確にし、記載する時点で情報が自動的に分類されるように、引継ぎノートに項目立て等で記録形式を埋め込んでおくことを検討されたい。望ましい記録形式については、色々と議論が必要になると思われるが、その過程は記録の目的や利用方法の見直しの機会となりうる。更に、職員が記録を読んだことを確認できるような仕組みも附帯させることが望ましい。</li> <li>・なお、集積された情報から浮き彫りになった問題意識や支援課題は、施設長が別の書式に振り分けて討議される題材となる流れになっていることから、ノートの改良によってそれぞれの業務に関する報連相(報告、連絡、相談)が、漏れなく実行できることを期待したい。</li> <li>・なお、東京都との調整、承諾が必要であるものの、情報管理ツールなどのアプリを導入するの一案である。ツールによって検索機能を活かすことができ、必要な情報の抽出も容易になることが考えられる。</li> </ul>
2	<p><b>タイトル</b> ●役割分担を明確にし、職務分掌の作成を通して、業務の効率化を検討されたい</p> <p><b>内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員全員が対等の関係で意見交換し、児童に寄り添った環境づくりのために様々な工夫をしており、それがよい結果を生んでいる。その一方で、職員調査では、業務がマニュアル化されておらず、一定の業務が個人の裁量に任されている場合もあることから、職員によって、児童への支援の対応に違いがあるとのコメントがあった。</li> <li>・児童への支援は「職員の基本動作マニュアル」や「職員の動き」に基づいて行われているが、業務を遂行する担当者の責任の範囲(職務分掌)は明確にはなっていない。児童への支援のほか、10項目に分類された事務作業もあり、施設長以下、現場リーダー、職員が業務全体を管理している構図になっているものの、指示連絡系統は明確にはなっていない。</li> <li>・これらのことから、保護所内の業務を分類し、それぞれ管轄する責任範囲を設定、業務別の職務分掌を作成することを提案したい。まずは、現行のマニュアルと業務分担とを紐づけた表を作成して、全体像をみていくことも一案と考える。その結果、各業務の進捗管理、達成度合いの検証が可能になると考えられる。</li> </ul>
3	<p><b>タイトル</b> ●スーパービジョンの体制をつくり、職員の能力強化を検討されたい</p> <p><b>内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当保護所では、職員一人ひとりが児童の安心安全な環境づくりを目指し、一丸となって児童支援を行っている。職員全員が対等の関係であり、日々の作業ではお互いが補完的に動いて業務が遂行されている。職員の能力強化については、一時保護所の特性を踏まえた種々の研修や事例検討を行っているが、職員の個人別人材育成計画は作成していない。</li> <li>・受託3年目を迎え、保護所運営も軌道にのってきた状況であり、今後の持続的発展を見据えて、経験を積んだ職員によるスーパービジョンの体制を作っていくことを検討されたい。</li> <li>・その結果、職員一人ひとりの現状の知識とスキルを見直し、まだ備わっていない知識や経験の確認、今後必要となる研修の分野なども明らかになっていくと考えられる。</li> </ul>