

## 外部評価結果報告書(令和6年度)

2025 年 3 月 31 日

〒 170-0004

所在地 東京都豊島区北大塚2-24-5 ステーションフロントタワー2F

評価機関名 株式会社 地域計画連合

認証評価機関番号

機構 02 - 002

電話番号 03-5974-2021

代表者氏名 江田 隆三

印

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	田口 香子	経営	H1001039
	②	中西 真	福祉	H2101076
	③	瀧田 寿美恵	福祉	H0502040
	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	ひまわり一時保護所			
事業所連絡先	〒	170-0013		
	所在地	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	島田 勇一			
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 4 日			
利用者調査結果報告日	2024 年 11 月 6 日			
自己評価の調査票配付日	2024 年 9 月 4 日			
自己評価結果報告日	2024 年 11 月 6 日			
訪問調査日	2024 年 11 月 13 日			
評価合議日	2024 年 11 月 13 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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			

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9月2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

11

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	7	4	0	11
割合	64%	36%	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、(18%、2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  
(73%、8人)

問5. 保護所で楽しいと思う活動はありますか(体を動かすこと、創作活動、所外活動 など)

問6. 保護所の規則(決まりや約束ごと)についてどうして大切なのか理解していますか

問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 64%、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)	4	7	0	0
お話し出来る。先生はおしゃべりする。焼きそば好き。紅しょうがが自分の好きな分取れる。(友達のこと考える)といった意見があった。				
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)	2	2	7	0
特記すべき意見なし。				

<p>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)</p>	3	6	2	0
<p>何をするか自分で決められる。美術、図工、ピアノは1日に2コマまで。今日は国語4つやった。朝は体育。(自分で決められる) 自主勉強できないから、授業が欲しい。時間割を自分で決められるのは良い。理系と文系の先生、どちらも来て欲しい。などの意見があった。</p>				
<p>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)</p>	6	5	0	0
<p>お家より良い。お家9時に寝る。ここ9:30→10:00消灯。前より少し自由に出来ている。などの意見があった。</p>				
<p>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))</p>	7	3	1	0
<p>体育、バランスボールとかダンスが出来る。(1回)卓球、ビドミントン、ストレッチ、ボール、縄跳びも(2回) 工作とかモノを作るのが好き。1か月に1回ある調理が楽しいです。などの意見があった。</p>				
<p>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)</p>	7	3	1	0
<p>走ったら人にぶつかる。自分を傷つけない。人にいじわるしない。といった意見があった。</p>				
<p>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)</p>	8	3	0	0
<p>お腹痛い時、湯たんぽ欲しい、と言ってもらう。といった意見があった。</p>				
<p>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)</p>	2	5	4	0
<p>特記すべき意見なし。</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ますか))	2	5	4	0
意地悪すると叱る、「そんなことないよー」と言う先生もいる。 といった意見があった。				
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)	5	3	3	0
特記すべき意見なし。				
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と思いますか(実際にしてくれてます か))	3	3	5	0
特記すべき意見なし。				
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)	3	3	5	0
カードを切れるようになった。 といった意見があった。				
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)	6	5	0	0
意見の記載なし。				
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 てくれますか))	6	2	3	0
外出行きたい。(皮膚科(薬)、美容院)福祉司さんに伝えて欲しい。 聞いてはくれると思う。 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)	7	4	0	0
内緒にしたことがそんなにない。 といった意見があった。				
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))	4	6	1	0
担当が分からない。職員じゃなく心理司、福祉司に伝えると思う。 といった意見があった。				
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))	4	2	5	0
分かりません。聞くのみ。 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)	4	5	2	0
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

●児童の主体性の尊重や民間の保護所としての使命を職員に周知し、児童にも日々の関わりの中で伝えている

・当保護所の目標として、東京都から民間委託された一時保護所として、法人が培ってきた子育て分野での知見や、児童の主体性の尊重、管理的になりすぎない生活支援などを重視することを事業計画書に明記している。  
 ・事業計画書は職員一人ひとりに配布しているが、今後はさらに、当保護所の一時保護所としての意義や職員としてのあり方などについて、意識をすり合わせる機会を充実させることも検討している。  
 ・児童に対しては、子ども会議や日頃の会話で意向を聞き取る中で、単に要望を受け入れるだけでなく、当保護所が児童の当事者性を尊重していることや、そのためにルールを決めて児童と職員が守り合うことの大切さを日々具体的な場面で伝えている。

●団会議や運営会議などを通じて、施設長から方針や決定事項を伝えている

・当保護所では、保護所全体の運営や経営・予算等について話し合う団会議と、児童の具体的な支援方針などタイムリーな課題を扱う運営会議をそれぞれ月1回以上開催している。団会議には、会計年度任用職員の参加やオンラインでの参加にも積極的に取り組み、それらの会議の中で施設長から重要な方針や対応については伝えている。  
 ・また、検討したい議題案は各自が公務室のホワイトボードに書き出したり、メモを貼り付けるなどして事前に提案できる形をとり、管理・監督職のみで決定する事のないように心がけている。  
 ・団会議や運営会議などの会議記録は、当日中に作成して、職員間で共有をしている。また特に大事な箇所はマーカーで色付けをするなど、確実に確認できるように工夫している。

●施設長の不在時でも管理・監督職に判断が仰げる仕組みや、児童相談所との連携などに努めている

・職員からの発案により、公務室には投書箱があり、紙媒体で意見や相談したい事を即時伝え、口頭でのコミュニケーションと合わせて、適宜管理・監督職が指示や助言を行っている。  
 ・今年度の新たな取組として、施設長が不在の際の連絡先の優先順位を定め、いつでも管理・監督職からの指示を確認できる体制を整えた。  
 ・また通学支援に力をいれており、児童相談所の児童福祉司との連携を密にとり、また支援上も様々な配慮を重ねながら、児童の教育を受ける権利や将来の自立に向けた意識の醸成といった、当保護所が目指す目標の実現の一步にもつなげている。

## 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-2の講評

- 守るべき法・規範・倫理を研修で伝えており、職員一丸となった支援における更なる取組が期待される
  - ・新人や異動の職員には、「初めて一時保護所に着任するためのハンドブック」を入職時に配布するとともに、入職後3か月以内に施設長による研修を行っている。また、毎月1回以上開催される団会議・運営会議それぞれにおいて、児童に対する支援のあり方や、職員としての行動規範を施設長から伝えている。
  - ・また様々な経験をもつ職員が働く中で、目指す支援を一貫していくために、判断に迷う場合は必ず管理・監督職に判断をおおぐことや、児童に質問された際にも一旦職場に持ち帰ってから答えるなどの姿勢の重要性を、会議などの場で施設長から伝えている。
  - ・一方で職員調査結果からは、引継ぎや連携を改善したいという意見も挙がっており、今後は具体的な改善の工夫や支援の技術や判断力の向上について、職員主体でさらに試行錯誤を重ねていくことが期待される。
- 地域との連携や実習生・ボランティアの受入れの検討などを今後進めていくことがのぞまれる
  - ・当保護所の近隣には、運営法人が関わるファミリーサポートセンターや、学童クラブ、児童館などが10か所あり、法人内では、保護所の取組などを周知する機会を持っているが、地域への発信などはまだ実現できていない。また、実習生やボランティアの受入れ体制も、今後整備予定である。
  - ・事業計画の目指す目標として、地域社会全体で支えあう仕組みづくりを掲げている点からも、当保護所の運営体制の強化と合わせて、ボランティアや実習生の受入れへの着手が期待される。
  - ・都立の一時保護所とは月1回会議を開催し、定期的な情報交換を行うほか、児童に変化があった場合などは随時連絡を取り合い、積極的な連携を心がけている。

### 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-3の講評

- 意見箱や日頃の会話などを通じて、児童の要望や意見を集約している
  - ・児童一人ひとりの意見や要望は、定期的な面談、外部の第三者委員(弁護士)の訪問のほか、意見箱を設置している。意見箱の用紙は、職員向けに書く「言いたい事」シートと、封緘をして子ども権利擁護専門員に直接届く「困りごと相談用紙」の2種類を置いていることを説明している。
  - ・「言いたい事」用紙には、「さあ届けてみよう」など、児童の意思表示を励ますようなメッセージとイラストも添えられている。「困りごと相談用紙」には、子ども権利擁護専門員を「一緒に考えてくれる大人」と表現し、また「他の人があけることはないので安心して下さい」などのメッセージが添えられている。
  - ・日頃の関わりの中では、何気ない雑談の中から、児童の本音をタイムリーに拾うことも大切にしており、会話を通じて入所希望の意思表示があった児童に対しては、当保護所として受入れ施設を調整することができたなどの成果があがっている。
- 子ども会議を通じて、児童の意見表明や、要望を実現するための検討の機会を設けている
  - ・子ども会議では、開催2週間前から、児童が相談したい事や話し合いたい事を募集している。また当日は、要望を出す場としてだけでなく、当保護所の状況や守るべきルールも伝えた上で、児童たちが自ら考えて、どうすれば希望を実現できるのか検討しており、その様な試行錯誤の機会が児童にとって貴重な経験ともなっている。
  - ・一方、当保護所には一時保護所心理職が配属されておらず、心理的な支援が必要な児童に対しては、児童相談所の児童心理士と連携して取り組んでおり、何かあれば相談をしてアドバイスを受けられる体制になっている。
  - ・愛着障害や情緒障害などの課題を抱える児童への関わりや意思表示の支援の面から、来年度から配置される一時保護所心理職の活躍にも期待したい。
- 東京都や東京都直営の一時保護所との連携強化による、情報共有の充実に期待したい
  - ・福祉事業分野の動向については、法人から当保護所に情報が提供されているほか、同法人の他の一時保護所と情報共有を行っている。
  - ・また東京都の一時保護所支援向上委員会に参加しているが、運営に関する情報に関しては、これまで以上に速やかに把握して、運営に反映していきたいと当保護所としては考えている。
  - ・実際に今年度は、食事の盛り付けについての対応が変更になっており、東京都直営の児童相談所や一時保護所との情報共有が更に一歩踏み込んだ形で取り組まれることが望まれる。

## カテゴリー4 計画の策定と着実な実行

### サブカテゴリー1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる

評価項目 4-1-1		
取り組み期間に応じた課題・計画を策定（協力）している		
○×欄	標準項目	
×	1	中・長期計画の策定に、保護所の理念や実態が適切に反映されるよう、適宜必要な意見を伝えている
○	2	中・長期計画を踏まえ、年度単位で事業計画や組織目標を策定している
○	3	短期の活動・行事等についても、計画的(担当者・スケジュールの策定など)に取り組んでいる
評価項目 4-1-2		
多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している		
○×欄	標準項目	
○	1	課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている(全体会での次年度計画の検討など)
○	2	課題の明確化、計画の策定に当たり、現場の意向を反映できるようにしている(会議での次年度計画の検討など)
○	3	計画は、サービスの現状(児童の意向・地域の福祉ニーズや事業環境など)を踏まえて策定している
○	4	計画は想定されるリスク(児童への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)を踏まえて策定している
評価項目 4-1-3		
着実な計画の実行に取り組んでいる		
○×欄	標準項目	
○	1	計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している
○	2	計画推進に当たり、より高い成果が得られるように一時保護所内外の先進事例・困難事例を参考にするなどの取り組みを行っている
○	3	計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを測る指標を明示している
×	4	計画推進に当たり、進捗状況を確認し(半月・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる

サブカテゴリ-2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

評価項目 4-2-1	
児童の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	
○×欄	標準項目
○	1 児童の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や所内の役割分担を明示している
○	2 事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、職員間で共有し、予防策を講じている
○	3 事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、職員、児童、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている
○	4 事故、感染症、侵入などの被害が発生したときは、要因を分析し、再発防止に取り組んでいる
カテゴリ-4 の講評	
<p>●事業計画や行事計画を策定しており、独自性ある中長期計画の策定も今後期待される</p> <p>・事業計画書は、受託2年目を受けて施設長を中心に作成し、職員全員に配布しており、職員配置、事業の目標、当保護所の理念、年間行事計画、児童支援の計画、人材育成の計画、衛生管理、危機管理、関係機関との連携、などを網羅的に示し、中・長期的な内容も含まれている。</p> <p>・一方で、当保護所の特色や独自の取組などはやや分かりにくい内容となっており、当保護所の独自性を活かした中長期的な目標と計画の策定、職員と施設長が共に計画をつくるといった取組に期待したい。</p> <p>・年間での行事計画書を作成しており、児童の状況や希望などを見極めながら柔軟に内容変更も行っている。今年度は、個別対応を特に要する児童が入所していた時期には、活動内容をより安全なものにするなど工夫した。</p>	
<p>●事故報告などの共有に加え、いざという時の手順の確実な確認や児童の投薬状況の共有などに取り組んでいる</p> <p>・当保護所では、法人で整えた緊急時対応マニュアルや危機管理マニュアルがあり、特に重要な内容は公務室に掲示している。また、児童相談所の連絡先一覧も常時掲示している。今年度は、専門家と施設長それぞれによる危機管理研修を計2回行っている。</p> <p>・当保護所内の会議で、事故報告やヒヤリハットの共有を行うほか、今年度からは法人内の他の一時保護所の事故報告やヒヤリハットも共有している。</p> <p>・開設から2年目を迎え、様々なケースを積み重ねることにより、保護所としての対応の改善につながっている。今年度の取組としては、いざという時に間違いなく手順をふめるよう各種マニュアルを一カ所に保管したり、児童の投薬に関しては看護職以外の職員もあらかじめ知っておくようにするなど、実践的な工夫を重ねている。</p>	

## カテゴリー 5 職員と組織の能力向上

サブカテゴリー1 一時保護所が目指している運営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる

評価項目 5-1-1		
一時保護所にとって必要な人材構成にしている		
○×欄	標準項目	
○	1	一時保護所の理念・実態を踏まえ、必要な人材像や数を明確にし、適材適所の配置ができるよう取り組んでいる(働きかけている)
評価項目 5-1-2		
職員の質の向上に取り組んでいる		
○×欄	標準項目	
○	1	職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している
×	2	一時保護所の人材育成計画と職員一人ひとりの意向に基づき、策定された個人別の育成(研修)計画や各職員の業務の遂行状況等を踏まえ、職員育成に必要な支援をしている
○	3	職員の研修成果を確認し(研修時、研修直後、研修数か月後など)、研修が本人の育成に役立ったかを確認している

サブカテゴリー2 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる

評価項目 5-2-1		
職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる		
○×欄	標準項目	
○	1	職員の判断で実施可能な範囲と、それを超えた場合の対応方法を明示している
○	2	職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる
○	3	職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる

評価項目 5-2-2

職員のやる気向上に取り組んでいる

○×欄	標準項目	
○	1	一時保護所の特性を踏まえ、職員の育成・評価などが連動した人材マネジメントを行っている
○	2	就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労、ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる
○	3	職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる
○	4	福利厚生制度の充実に取り組んでいる

カテゴリ-5の講評

- 職員の採用には施設長が関わり、入職後の育成では研修により一時保護所に対する理解を浸透させている
  - ・職員の採用は法人本部を中心に行い、法人の理念に対する共感を重視して採用するほか、最終面接には施設長も立ち会って決定している。
  - ・様々な職務経験のある職員が働いている事の強みを活かしながらも、一時保護所ならではの特色や業務の目的、職員として共通理念として持つべき事などの共通理解を深めることを当保護所の課題としてとらえている。
  - ・新人や異動の職員には、「初めて一時保護所に着任するためのハンドブック」を配布するとともに、施設長による研修を通じて理解を浸透させている。
  - ・今後は更に、職員一人ひとりの育成計画や客観的な評価基準の設定、計画的な研修の実施を目指しており、今後が期待される。
- 施設長を補佐できるリーダーの育成や、様々な立場の職員が研修に参加できる機会づくりに取り組んでいる
  - ・施設長は、当保護所も含めた3保護所の統括責任者も兼ねており、多忙な状態となっている。その様な中で、施設長への業務の一極集中を低減し、施設長を補佐できるリーダーの育成や、職員一人ひとりの判断力や児童に対する支援力を向上させることが、一層重要となっている。
  - ・その様な中で、今年度は施設長以外に、管理・監督職の立場で判断や指示等を行えるリーダーの設置や、児童の権利擁護や危機管理に関する内部研修、東京都の主催する研修の受講などに取り組んでいる。
  - ・今年度は、「様々な問題を抱える児童と関わるために」と題した、児童との関わりに関する研修を、会計年度任用職員や看護職も含めて受講し、またオンラインでの参加も併用して、できるだけ全員が参加できるように取り組んだ。

## 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

○×欄		標準項目
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		
○	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
○×欄		標準項目
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		
○	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>●事業計画に法人の個人情報保護規定、ISO27001に準拠した対応方針を明記している</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護への組織的対策として、東京都個人情報条例を元に、法人の個人情報保護規定、ISO27001に準拠した管理システムを構築し、指導監督体制、職員教育、情報セキュリティ対策を講じている。</li> <li>・児童相談所から入手した情報については、当該児童の退所に際し、全て返却するよう徹底し、必要最低限の情報の取扱いとなるよう対応している。</li> <li>・また個人情報の取扱いについても、ヒヤリハットの対象として状況を把握しており、具体的な事案を踏まえて、適宜研修や確認を行い、全職員で対応方法を徹底することを心がけている。</li> <li>・今年度は、公用の携帯端末を公務室外には原則持ち出さないという方針を、改めて保護所内で共有した。</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、説明できるように、パンフレットなど必要な情報を児童相談所(相談部門)へ提供している
サブカテゴリー1の講評	
<p>●児童相談所の相談部門に当保護所の生活、役割を丁寧に説明し、様々な児童相談所と連携を深めている</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当保護所では、一時保護所の「しおり」を用いて入所時にしおりの内容を確認し入所児童に説明している。</li> <li>・「しおり」には児童の権利、とくに選択できる権利も示し、しおりに漢字で記載されていればひらがなでルビを振るなどの工夫をしている。今年度、内容を改訂し、更にわかりやすくしている。</li> <li>・担当の児童福祉司に一時保護所の役割、機能、生活などに関する情報を提供している。</li> <li>・当保護所は、東京都から委託されて運営している。児童相談所長会といったような会議の機会をいかして東京都に当保護所の支援の方針や取組について説明し周知している。</li> <li>・当保護所では、児童の権利擁護を推進していく姿勢を持って、今年度委託された3施設間の連携に焦点を当てた研修や会議を実施して相互の協力を強化している。</li> </ul>	
<p>●当保護所の特性や強みと考えられる、個別の生活支援や通学支援の取組などを児童相談所に伝えている</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当保護所がアットホームな環境づくりを目指して実現していること、児童一人ひとりの必要に応じた支援、実践に努めていることなどについて、児童福祉司とともに入所初日に児童に説明をする場を設けている。</li> <li>・当保護所が特性や強みと考えて取り組んでいる内容、児童の入所時期が長期化して一時保護でなくなっていると感じた場合など、日常的に児童福祉司とのやり取りの中で伝えている。</li> <li>・日常の中で児童一人ひとりの意見を聴いて可能な限り対応する個別の生活支援や通学支援について適宜、児童相談所に伝えている。</li> </ul>	

### 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 2 の講評

### ●入所前にも、児童の不安に対応するために、当保護所で安心して生活できることについて説明している

- ・当保護所に入所している児童が少人数であること、通学の継続性を保障できることなど、児童の個別の状況に対応していることを児童相談所に伝えている。
- ・入所前には児童の個別情報を連絡票という形で児童相談所が作成し、一時保護所が留意点や家庭の状況を把握している。
- ・入所時のオリエンテーション(以下、「インテーク」という)では、一時保護所での生活をイメージできるように1日の流れや基本的なルールを説明している。また一時保護所では入所している児童の権利をできる限り守ることを伝えている。
- ・入所時に児童に対して、当保護所のしおりをを用いて説明している。掃除の分担、各種ルールの張り紙等を作成して各場所に貼り出している。
- ・インテーク時の記録において、児童の表情や要望を記載していくとともに、説明に対する児童の様子、理解度についても観察し、所定の書式に記述している。

### ●児童が少しでも安心して生活できるように保護所での生活、環境について伝えている

- ・インテーク終了後に、担当職員は児童が使う衣類や生活用品を選ぶサポートをし生活する居室や共有スペースを案内していき、児童が孤独でないことを伝えていくように心がけている。
- ・日常的に個別対応をしていく中で、児童と信頼関係を作って不満や不安の把握と対応をし、初日、1週間、3週間、必要に応じて定期的に個人面談も実施し児童と一緒に確認している。
- ・入所初日から日々の思いについて児童が就寝前に書いていく日記には、職員からの温もりのある返信が記載されている。児童が日記を書いて職員から返信が来ることを繰り返す中で、当初は文章量が少なく、内容も淡泊だった記述が日を追うごとに豊かな表現となっていく様子を確認することができた。
- ・児童が保護所での生活を受け入れられるように、個々の児童が安心できる環境の把握に努め、可能な限り対応している。

### ●児童自身が生活と人生の主体者だということを退所後も意識できるように工夫して実践している

- ・当保護所ではしおりを通して児童に、基本的な生活習慣(起床や就寝、食事や排せつ)に基づいて心と体の健康を維持するための生活リズム作りが大切だと伝えている。
- ・当保護所での1日の流れとして、起床時間に一定の幅を設けて個々の児童の希望に応じることで、児童の自主性を尊重する工夫をしている。
- ・入所時に、当保護所では通学を継続できる支援を実施していることを児童に伝えている。比較的短いスパンの期間を決めて、児童と共に目標を定期的に見直している。入所前は苦手だったことが少しでも改善でき、規則正しい生活習慣が身につくような声掛けをしている。
- ・人生を作っていく主体は児童自身だと意識できるように、個々の希望、自主性を尊重した生活を構築して児童自身が選択できる機会を作っている。行事や外出を実施しスポーツなどの児童が興味関心を抱ける形にて発散を促し面談記録、行事報告に記録している。
- ・退所後のサポートを検討する場合に、活用できる一時保護所での生活や対応から把握した児童の強みや特性について、所定の書式である「行動観察記録」にまとめ、退所先の施設や関係機関に提供できる用意を進めている。
- ・退所が決まった児童に日時を伝えるタイミングは、児童相談所の担当者と確認して行うが、他児に伝えてはいけな、伝えないと約束をしても児童間で話をしてしまい、退所が決まっていない児童が不安定になってしまう事例が一部であった。

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・しきみを定め、必要に応じて見直ししている
評価項目 6-3-3		
児童に関する記録が行われ、管理体制を確立している		
○×欄	標準項目	
○	1	児童一人ひとりに関する情報を過不足なく記録するしきみがある
○	2	主訴をふまえた行動観察の方針に沿った具体的な支援内容と、その結果、児童の状況がどのように推移したのかについて具体的に記録している

評価項目 6-3-4

児童の状況等に関する情報を職員間で共有している

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

サブカテゴリ 3 の講評

●児童一人ひとりに対して、それぞれの視点で全ての職員が観察して定期的に会議で共有している

・入所直後の会議では、入所の主訴や児童相談所でアセスメントされた情報に基づき、インテーク時に児童から話を聞いた内容も踏まえて一時保護所での支援方針を検討している。  
 ・入所から1週間目と3週間目の会議は、児童が一時保護所でどのように生活しているのかと、職員の対応方法を振り返っている。主にケース会議で一人ひとりの目標方針を立てていることについて会議議事録に記載されている。検討した内容に基づき、個別の主訴を踏まえて一人ひとりの児童に対する支援を見直している。  
 ・当保護所では、児童に個別対応を可能にする体制を作り、担当職員だけではなく、児童一人ひとりのニーズに対して全ての職員が関わろうとしている。毎日、児童が記述する日記に対して、全職員がそれぞれの視点で関わって児童一人ひとりを観察する体制が構築されている。  
 ・児童を観察した内容について、児童一人ひとりの課題を月1回以上開催されるケース会議等で話し合って共有して記録している。会議で決めた目標は、児童に伝えて実行するようにしている。必要に応じて児童にも伝えていたことがケース会議議事録、面談記録で確認できる。

●児童自身の成長と自立する力を支援するために必要な情報について把握する仕組みがある

・児童の様子や変化について、「行動観察記録」や「面談シート」などの書式を使用して毎日記録し、ケース会議や記録を通じて職員間で共有している。個別に対応した記録は、重点的に記載し、児童の将来へ向けた重要な事柄だけでなく、それ以外の事柄についても児童にかかわる様々な情報を記載している。  
 ・「個人記録」には児童の行動を1日3回に分けて記入している。目立った変化や行動が見られた際には別紙にて細かに記録して勤務前に職員は必ず記録を確認している。その他、特記事項がある場合は「引継ぎノート」に記入し、周知徹底している。  
 ・入所初日から児童自身の言葉で思いを記述している日記にも、児童自身が生活や将来に関する事柄を記述している。職員は日記について、児童の不安や希望といった個別の支援に必要な情報を具体的に把握できるツールだと自覚している。  
 ・児童相談所と連携して児童一人ひとりに具体的な生活目標(時間やマナーを守る、勉強や食事中の姿勢に気を付ける等)を設定して目標達成できるようにしている。退所後は本人の希望に合うような形でより良い環境に繋げていけるように支援している。  
 ・当保護所では、ケース会議の議事録を共有しているが職員の対応が統一し切れていないと職員が感じることもある。今後、児童の将来に向けた準備に取り組むために、目標の設定と達成に必要な支援を児童と共に明確に掲げて計画的に実施して、職員間での情報共有、引き継いで実践してできる仕組みづくりの構築が期待される。

●全ての職員が、毎日変化している児童の様子や支援の内容を記載した記録、情報を確認している

・職員は、シフト勤務(早勤・遅勤・夜勤)の交代時に、児童一人ひとりへの対応の変更を確認して申し送りを実施している。児童の精神不安や目立った言動、行動が見られた際には支援の変更点について、申し送り専用の「引継ぎシート」の書式に記録して、児童の「個人記録」、「行動観察記録」などにも記載している。  
 ・入所している児童一人ひとりのファイルを作成し、個別に個人記録として定められた用紙に経過観察を記録している。記録は、全職員が共有、理解できるように客観的な表現になるようにしている。  
 ・口頭での引継ぎ以外に、出勤した職員は、前回の退勤時以降に作成された「引継ぎシート」や児童の記録を閲覧して把握に努めている。  
 ・非常勤職員は、勤務形態や児童と関わる頻度が常勤職員と異なるが、児童の様子や支援内容を記録した情報共有は重要だと当保護所では考えている。非常勤職員への情報共有も、全職員がチームとして効果的に機能するために丁寧に実施している。  
 ・引継ぎもれや児童の個別目標を職員全員が把握出来ていないと児童へ注意するタイミングを逃すことがあると、当保護所としても把握しており、今後、閲覧したことを確認する仕組みの更なる整備が望まれる。

## 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

●児童自身が将来に向けて日々の生活を積み重ねることができるように、安心できる環境と生きる力を高める支援に取り組んでいる

- ・入所前に、担当の児童福祉司から児童の精神的不安定につながる家族関係や人の言動に対するトラウマなどを確認して支援している。特に家族の存在や関係に課題を抱える児童が多いので、家族に関する話題を職員から触れないようにしている。児童から家族の話題が出た場合、対応した職員個人の意見や感想は伝えずに傾聴している。
- ・児童の将来へ向けた希望や要望を踏まえて日常的な個別の対応を重視し、日々の生活と心身の安定ができることを支援の基本にしている。一時保護所での生活では、児童の心身が安定でき、児童自身が将来に向けて自己肯定感と生きる力を高められるように職員が支援している
- ・日々の支援で中途半端な関わりをしないようにして児童と向き合う努力をしている。定期的に面談を実施して記録し、児童が悩みや困り事を話すことができる場を設けている。

●児童一人ひとりに応じた支援のために、各所と連携、支援方針を記載した記録を活用している

- ・児童一人ひとりに担当職員を配置しながら、児童が複数の職員と関わることができ、かつ職員自身も孤立しないようにチームで児童を支援する体制があり、個別面談や外出支援などを実施している。一時保護所での生活や将来への考えを児童と共有し、個別に信頼関係の構築をしている。全ての児童が安心できる関係の構築を目指すため、担当以外の職員も児童との関係の構築に尽力している。職員によって具体的な支援方法が異ならないよう、全体の支援の一貫性を保つことが重要だと当保護所では認識している。
- ・担当の児童福祉司と連携した支援方針の共有ができており、支援方針や個別対応の要点をまとめて職員全体で共有している。今後、職員集団として支援の連携、職員の支援方法の一貫性を高める取組が一層期待される。

●退所後の生活においても、児童が自分の望む生活ができるようにできる限り支援している

- ・退所後の生活環境は、家庭復帰、転居を伴う引き取り、施設入所、里親委託など、児童によって異なるが、全ての児童に自分の望む生活をしてほしいと当保護所では考えている。そのため、全ての児童が当保護所での生活の中で、基本的な生活習慣の確立を目指して児童一人ひとりに応じた目標設定をし、会議で検討して記録している。また、当保護所の生活では、安心して自己肯定感を高められ、児童が自分の得意や好きなことを見つけることができる機会を提供している。
- ・退所後に想定される生活への準備や児童が思い描く将来の実現に向け、保護期間中の達成目標を児童自身が考えて決定して取り組めるようなサポートを個別にしている。
- ・面談や日常的な関わりで、児童のトラウマや恐怖体験、フラッシュバックを起こさないために、職員からは家族の話をしていないようにしている。児童から家族の話をする場合は傾聴のみをし、面談記録に記載している。

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

- 家族に対する思いや意向について、日々の生活で児童と関わって把握し、必要に応じて児童相談所に伝えて連携している
- ・児童の家族に対する思いや今後の接し方の意向は、個別支援を含めた児童との日常的な関わり、児童が思いを毎日記入する日記で把握している。児童の要望、一時保護所で緊急性が高いと判断した内容は適宜、担当の児童福祉司に連絡している。面談や日々の生活の中から児童の意向や希望を聴くことができている、担当福祉司とも共有している。
- ・児童相談所における面会や電話などで家族と関わった場合は、面会や電話の後に児童の様子や感じたことについて、所定の書式に記録し、必要に応じて担当の児童福祉司に連絡している。
- ・家族や児童相談所に、児童自身の思いや意見を伝えることができるようになるため、一時保護所の生活の中で、児童が意見を表明できるようなサポートを心掛けている。

評価項目 6-4-3

児童の状況に応じて、個別・集団により指導している

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

評価項目 3 の講評

- 集団生活を通して社会性が身につくよう支援しながら児童同士の関係性が深まらないよう注意を払っている
- ・入所時の面談で当保護所のしおりを基に生活上のルールについて説明し、ルールを守る理由や意味、目的についてわかりやすく話している。安心・安全な生活をするために必要であることの理解が深まるよう、児童の年齢や状況に応じた対応をしている。
- ・集団活動を通して周りの児童との接し方、コミュニケーションの取り方など経験しながら学び、社会性が身につけられるようにしている。一方で、親しくなりすぎてお互いを干渉し合ったり、必要以上の個人情報の開示を行わないよう、生活の中でその都度注意をしている。
- 児童の行動や感情が不安定になることを防ぐために、きっかけになる場面や言葉使いに慎重な対応をしている
- ・開所後2年目を迎え職員の経験値が上がり、概ねどのような場面で児童の情緒が不安定になるか理解できるようになっている。しかし、多様な児童が入所し、予測できない行動や感情に翻弄されることも多く、日々試行錯誤を続けている。また、ケース会議等での対応の振り返りや今後の対応について話し合い、職員間で共通認識を持つようにしている。
- ・情緒が不穏になった場合は、気持ちを静められるように丁寧に傾聴し、興味を逸らしたり、視線をずらして他のことに集中できるよう誘導するなど対応している。
- ・生活の中からわかってきた情緒不安が起こるきっかけになる言葉等を使わないように努め、注意深く観察することを怠らないようにしている。
- 様々な背景を理解して個別指導の対応をおこない、将来を見据えた集団指導で児童と真摯に向き合っている
- ・当保護所のルールとして就寝時以外は共有スペースでの生活としているが、児童の特性によっては集団が苦手なケースもあり、無理強いくことなく個別の状況を理解して個室で過ごす対応もしている。児童の様々な背景からくる精神状態を理解し、個別指導で支援している。
- ・集団指導では、今後も集団の中で生きていくために、人との関わり方と自分を大切に感じる感覚を集団生活を通して自然と身につくよう支援している。自身が選択し取った行動が、将来・未来を考えた時に得になるのか損になるのかを体験的に学べるよう、体得していけるように職員は児童に向き合い指導、助言をしている。

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

●生活上の家事や食事マナー、更衣等は助言や指導を必要とするため丁寧に観察し適切に支援している

・児童の個室の清掃や整理整頓は自分でおこなうことを基本としている。  
 ・共有スペースの清掃は当番表が作成され、掃除機、ワイパー、モップがけなどで児童全員が各所の掃除をすることになっている。掃除の場所等の当番は前日の夜の会で児童が確認できるようにしている。  
 ・食事のマナーや箸の使い方は特に低学年では指導が必要となり、根気強く指導し、正しくできるように支援している。  
 ・一時保護所での衣類は提供され、個別のサイズに合う物が準備されている。着用時にデザインによって露出度の高いものや、季節や気温に合わない服装をしている場合は助言をして着替えを促すなど、適切な服装ができるよう指導している。

●余暇時間のボードゲームや運動の時間の集団活動で、コミュニケーションの向上や協調性が養われている

・当保護所には集団で楽しめる多種多様なゲーム等が用意され、自由時間にゲームに興じることができている。勝負することや他の児童とのやりとりをすることで、コミュニケーション能力の向上も期待され、意図を持って提供している。  
 ・学習の時間割に毎日身体を動かす時間を入れ、所庭や公園でのバスケットボール、ドッジボール等の球技、室内でのダンスなど希望に応じておこなっている。球技では協力しあって得点を競うことで協調性や忍耐力が養われ、達成感も持てる活動となっている。ダンスは動画の画面を見ながら繰り返し練習し、教え合ったり褒め合ったりの様子が自然に見られ、他児を思いやる気持の経験となっている。ダンスが上達することで満足感や達成感を持つこともでき、心身の安定にもつながっている。

●自立した生活に必要な経済観念を養うため、予算を設定した買い物の機会を作るなど工夫している

・児童の自立生活のために、金銭の使い方及び金銭感覚を養うことを目的に、上限金額を決めて買い物をする機会を作っている。1000円までの予算で、100円均一ショップや外食のハンバーガー、遠足時等で実施し、電卓を持ち計算をしながら買い物をする体験をしている。実際のお金の支払いや管理は職員がおこなっているが、物の値段を知ること、計算、予算内での買える物を意識するなど必要な体験ができています。  
 ・通学支援を受けている児童では、渡された交通費・昼食代を自分で管理し、必要のないものを買わない等の指導を受け、帰所時に交通系ICカードとレシートを職員に渡し、一緒に確認している。

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、児童と一緒にやっている
○	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

●児童が安心して生活ができるよう年齢や特性、必要性に応じて部屋割りや用途に応じたスペースを設定している

- ・比較的面積の広い2階建ての建物であり、個室も足りている様子がある。一方で、共有スペースから見える個室は限られ、死角になる部屋もあることから、入所の児童の年齢や特性に応じて部屋割りを工夫している。
- ・通学支援を受けている児童が制服に着替えたり準備ができる部屋を1階に用意し、朝の登校時、帰所時に使用している。2階で生活している他の児童の感情に配慮して、制服姿が見えないように階を変えて設定している。
- ・また、通学の児童は、登下校の都合に合わせて日課を変更している。
- ・小学生の児童と中高校生の児童では就寝時間を変え、中高校生は22時を消灯時間としている。

●児童の自主性を尊重し主体的な活動を支援の目標とし、児童が希望や意見を発言できる機会を多く持っている

- ・支援の方向性・目標として、「管理的にならず、児童の自主性を尊重し、主体的な活動につながるよう支援する」と明記され、児童の「やってみたい」を引き出すために意見を言える機会を作っている。
- ・毎日行う朝の会、夜の会では児童の思いや気になることの発言を促し、毎月1回の子ども会議では、児童自身の考えや質問などを積極的にできるよう促している。児童は会議という改まった場で、冷静に発言ができるようになっている。
- ・子ども会議では、行事やイベントの話合いもおこない、児童の希望や意見を聞いている。職員は出された希望や意見に対し必ず後日職員間で話し合った結果を児童に報告し、信頼関係の構築を図っている。

●児童は生活上のことに問題意識を持ち、話合いを通してより快適な生活のためのルールへと見直しをしている

- ・生活の中でのルールは子ども会議を通して児童の意見を取り入れ、職員と一緒に考えながらより活用しやすいルールに適宜見直しをしている。
- ・入浴の順番のルールは毎日トランプカードの数字を使ったくじ引きを行い、公平に決めることができるようになった。タブレット使用、テレビ視聴等も基準を設けて順番をルール化している。児童が必要に応じて検索したタブレット画面の印刷では、印刷量が増え経費等の問題もありルール化し、児童が納得できるように説明して協力を得ている。
- ・子ども会議では数々の生活上で気になることを積極的に発言し、例えば苦情の多い入浴マナー等について意見交換に取り組み、話合いをして約束事を決めている。

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

- 児童が調理に関わる手作りおやつの日を楽しみ、献立表の季節野菜や行事等の説明で食への関心を高めている
  - ・毎日の食事は隣接する東京都の児童相談所の栄養士が献立作成をし、同所の調理師が調理し運搬され児童に提供されている。ご飯と味噌汁の盛り付けは当保護所の職員がおこなっている。
  - ・子ども会議で出た希望を基に、月1回手作りおやつの日を設けている。ホットケーキやホットサンド作りなどで児童が主体的に調理に関わり、食材を知ることや調理過程を楽しみながら体験できる機会となっている。
  - ・毎月の献立表は壁に掲示され、日々の献立内容の他に、季節野菜や食材についての紹介やその月の行事について説明する文章が添えられている。児童が関心を持って食事が味わえるように努めている。
- 食物アレルギーの情報は児童相談所からの連絡票等で確認し、事故がおこらないよう詳細な手順で対応している
  - ・食物アレルギーを持つ児童の対応は、児童相談所からの連絡票、子どもの状況ファイルで確認し、全職員及び調理を担当する都施設の調理師と情報共有している。調理段階からアレルギー対応食は個別の専用トレーに配膳されている。運搬後、職員は児童への配膳時に誤配や誤食がおこらないよう食数連絡票や支援手順を確認しながら行っている。
  - ・おやつとして提供する食品へのアレルギー対策として、月ごとのチェック表を作成し、提供する製品の名称を明記し、担当職員、指導員、看護職がチェックを入れている。
- 職員がメニューや食材についてのクイズを出すなど楽しい雰囲気の中でリラックスして食事ができるようにしている
  - ・食事時は楽しいひとときとなるよう、また、食への関心が持てるよう、職員がその日のメニューや食材についてのクイズを出したり、苦手な野菜の話をするなど工夫している。
  - ・食事席は自由に選ぶことができ、その日の気分や仲の良い子と並ぶなど児童が決めている。
  - ・児童の嗜好や特性によって、苦手なものや食べられないものがあるが、完食を強制することではなく残せるようにしている。また、おしゃべりを楽しみながらリラックスした雰囲気の中で食事ができるようにしている。

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きみを整えている
○	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

- 日常的な児童の健康管理は看護職が中心となっており、職員と連携しながら児童の健康状態の維持に努めている
  - ・看護職は応援派遣1名を含め3名在籍し、シフトで毎日1名が勤務している。児童の日常的な健康管理を主導し、毎朝の検温、通学児童では帰所時の検温もして健康状態を見ている。入所時のインテーク面接では看護職が必ず同席し、児童の健康状態について聞き取りをし、統一した様式に記録している。
  - ・看護職は健康状態の維持のために児童の様子に気を配り、太ったり痩せたりなどの状況が見られた場合は体重測定をおこなっている。児童からの健康についての相談にも、必要に応じて担当児童福祉司と共有している。
  - ・通院が必要な場合は、担当児童福祉司に情報提供して対応を依頼している。基本的に通院同行は児童相談所が対応しているが、土日及び児童相談所の時間外は一時保護所の職員が対応している。
- 服薬管理は誤薬事故が起きないように看護職と職員によるダブルチェックで厳重におこなっている
  - ・服薬管理は看護職がおこない、毎週月曜日に一週間分のケースにセットし、翌日勤務の看護職が更に確認のチェックをしている。服薬チェック表で朝、昼、夕の薬を確認し、与薬は職員が行っている。職員は飲んだことを確認し空シートを保管、翌日の看護職が確認するというダブルチェックで誤薬事故の発生を防いでいる。
  - ・アトピー性皮膚炎などの塗布薬は預かり、朝と入浴後に看護職または職員が塗布している。自分でできる児童は自分でできるよう見守り指導をしている。
  - ・児童の急な体調変化や事故等が起きた場合の対応は、緊急時対応マニュアルに沿って速やかに行動できるようにしている。
- 健康に関する知識を持ち、健康的に日々過ごしていけるよう手洗い、うがい、口腔ケア等の声かけをしている
  - ・医療機関への通院同行等は、基本的に担当児童福祉司がおこなうため、一時保護所が直接医療機関と接することはないが、地域の医療機関の一覧表は作成し、いつでも情報提供できるようにしている。
  - ・感染症予防や衛生的な生活の維持のために、日常の中で手洗い、うがい、歯磨きなど口腔ケアの声かけは適宜おこなっている。健康に対する知識を持ち、健康的に日々過ごすために習慣化できるように支援している。
  - ・児童への薬物に関する知識や性に関する教育については、自分の身体を守る為の知識として重要であると職員の中から必要性の声があり、事業者としては今後の課題としている。

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

●児童の悩みや不安な気持ちを把握するために面談で話を聞き、日記でのやりとりを通して理解を深めている

・開所後2年目となり、職員は様々な状況の児童への支援の経験を通して積み重ねたスキルを持ち始めているが、児童の心理状態の把握ではまだ難しさを感じている。  
 ・インテーク時と1週間目、3週間目に児童との面談を実施し、さらに状態に応じて声をかけて面談を持ち、話を聞くなどしている。必要に応じて児童相談所の担当児童福祉司、担当児童心理司等に報告し助言をもらっている。  
 ・また、一時保護所では日記を毎日書くことを日課とし、面談で言葉では話しきれないことや文字にすれば気持ちを吐露できる児童もいるため、児童の気持ちを知るツールとして重要視している。  
 ・日記は夜勤職員2名が読み、それぞれコメントを書いている。児童の気持ちを受け止め、励ましたりねぎらいのコメントをするように配慮している。イラストで答える職員もいて、気持ちのほぐれるやりとりとなっている。

●職員研修で児童の心理を学び理解を深めているが、現場でタイムリーに助言のできる一時保護所心理職の配置が期待される

・一時保護所へ入所する児童の多くが虐待を理由としていることから、職員研修では虐待が幼少期、児童期の発達と、トラウマを抱えるなど心理に及ぼす影響について学び、児童の心理状態を深く理解して支援にあたるようにしている。一方で、現実の生活の中では予想のつかない状況になることもあり、職員が疲弊している現状がある。  
 ・児童相談所の児童福祉司及び児童心理司との連携は取れ、何かあれば相談をしてアドバイスをもらえる体制になっている。また、来年度から当保護所に心理職が配置されるようになる予定である。  
 ・多様な背景や状況を持つ児童の精神面への対応及び経過を詳細に記録し、支援方法の振り返りや分析を職員間で積み重ねていくことで、職員の精神的負荷の軽減とスキルアップにつながるのではないかと考えられる。

●行動上の問題等があった場合は、朝と夜の会、子ども会議で注意喚起し自分のこととして考えられるよう促している

・日々の生活の中で起こる問題行動等については、朝の会や夜の会、子ども会議で注意喚起と問題提起をし、話合いの場を作って児童同士が自分のこととして考えられるように図っている。  
 ・また、児童の特性に応じて個別の指導が適切と判断した場合は、面談等個別で話せる場を設定して傾聴し、冷静に自分の課題に向きあえるように支援している。  
 ・職員は、児童が今ここでどのような行動を選択すれば将来的に得になるのか、損になるのかを考えてほしいと思っている。そのために気持ちに寄り添い、助言をするようにしている。

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

●学習時間の時間割は児童が学びたい教科で自由に構成し、学習習慣と学力が維持できるよう支援している

・学齢期の児童であるため、学習習慣と学力の維持のために、1日の日課の中で学習時間が組まれている。平日の午前中に40分を3コマ、午後は40分を2コマ個別学習の時間として設定している。午前中の1コマは必ず運動をする時間を取っている。時間割は主要教科を中心に副教科は1日2コマまでというルールを基、児童が学びたい教科で自由に構成できる仕組みとなっている。個別学習の時間割は毎週金曜日に一週間分を決めて職員に提出している。

・全教科に対応できる学習支援員が毎日1名来所し、質問に答えることや学習の進め方の助言を行っている。

・学習は学校教科書や主要教科に準じた市販のドリルやワークを習熟度に合わせて使っている。希望に応じてタブレット端末の通信教材も利用できるが、職員や学習支援員との直接の答え合わせや丸を付けてもらうことのやりとりを楽しみながら学習をする児童も多くみられる。

●通学を希望する高校生以上の児童には、教育を受ける権利を大切に考えルールを作って通学支援を実施している

・高校生以上の児童には通学支援を必要に応じて実施している。児童相談所の判断を受け、児童の状況と児童自身の希望、及び通学にあたっての様々なルールを守れることが条件となっている。児童向けと通学支援をする職員向けのルールが文書化され、安全な通学が継続できるよう手順と注意事項が記されている。

・当相談所は、児童には教育を受ける権利があり、在籍している高校への通学の継続性を大切に考え通学支援に力を入れている。予想されるリスクは多いが、職員間で慎重に話し合い準備し、児童相談所との連携、通学先との協力を得て実現させている。

●学力の遅れを取り戻すために学習習慣が身につくことを目標とし、学習意欲が持てるよう工夫している

・一時保護所の児童は成育環境の影響で学力が遅れていることが多く、学習の時間では、まず椅子に座り、机に向かえることを第一に考えている。学習の時間割は、児童が希望する教科を自由に組み合わせで個別に作り、主体的に学ぶことで学習習慣が身につくことを大切にしている。

・また、受験を控えている児童へは希望に応じて個別の時間で自室で勉強できるようにし、土日の自由時間にも自分で考えた必要な学習の組み合わせで勉強をしている。

・学習意欲が増すように音楽や家庭科の副教科を取り入れ、運動の時間では気分転換や運動不足解消も図っている。

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

●地域資源の活用は徐々にできているが、安全性の確保に不安があり難しさを感じている

・開所2年目となり、地域の資源や状況を把握できてきたことから、児童の行動範囲の拡大が図れるようになってきている。近隣の図書館に本を借りに行くことや、散歩で公園に行くこと、商店街のウインドショッピングなどの外出で気分転換につながり、地域を知る機会となっている。

・一方で、当保護所近隣において不審者の出没もあり、児童の安全を考えると難しさを感じている。

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、定期的な検証を行っている

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)を外部和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

●日常生活の様々な場面で、「権利」を身近に感じられるように児童に伝える努力をしている

・入所時に児童に対して、当保護所のしおりを使用して「権利と生活」について説明している。入所時の説明で、保護期間中の生活で不明なこと、困ったことなどがあつたら職員に相談できると伝えている。

・保護所では、意見箱の設置や意見用紙の使用について伝えていて、実際に使用している児童もいる。

・日常の様々な生活場面で、誰にでも守られるべき「権利」があることについて、具体的に児童に伝える取組を職員全体で共有、実施されることが期待される。

・絵本や紙芝居など、児童にとって分かりやすいツールの活用も視野に入れた取組の実施や、朝の会、夜の会、子ども会議などで「権利」をテーマにした話し合い、日常生活の中で積極的に話題にすることも望まれる。

・プライバシーの保護等、個人の尊厳の尊重について内容が理解できていない児童への対応、職員が委縮してしまい、適切なタイミングでの注意ができていないことなどが課題だと当保護所では認識されているため、ケース会議、研修などで検討されることが期待される。

●職員が児童に対して一人の人間、尊厳を持つ存在として関わるようにしている

・当保護所では、児童が安全と安心を感じ、児童自身がこれまでの生活を振り返り、一人の人間としての将来を考えることができる場所にすることを考えている。入所時の様子や、面談、児童の連絡票等から、トラウマやフラッシュバックを起こしそうな事柄は排除して対応して、個別記録に記載している。

・職員は、児童を一人の人間としてかけがえのない尊厳を持つ存在として捉え、児童が成人するまでのサポートしていくことは大人である職員の役割だと考え、日常生活で関わるようにしている。当保護所では、個を重んじた対応をしていて、児童が運動や休日の活動を児童自身の希望に応じて選べるようにしている。

・職員が児童に対して児童自身に確認してから呼び方を検討している。児童は職員に対して「先生」ではなく、名前に「さん」をつけて呼ぶようにしている。

・個別対応が多い中で、同じ事柄(例えば、物品を児童に貸し出す場合)でも職員によって対応が異なっていて児童を困惑させること、職員の関わり方が一方的な場合があつて児童に不快感を与える状況にあることを認識しており、「引継ぎノート」で共有して再発防止に取り組んでいる。

●児童のプライバシーを守ることができるように、一律のルールのみによるプライバシー保護の取組だけでなく方法を模索している

・児童が寝起きをはじめとした生活の拠点となる居室は基本的に個室であり、一人になることができる空間と時間を提供、保障している。職員が児童の居室に入る必要がある場合は、必ず児童の許可を得てから入るようにしている。緊急性のある場合は、開けて入ることがあることについて、入所時に当保護所のしおりを使用して説明している。

・入所時には、連絡票などを見て、児童の対応について配慮することを確認している。職員は児童の一人ひとりの知られたくないこと、恥ずかしいことに配慮して対応している。

・一時保護所内では、日常的に、児童同士が個別に交流する機会があるので、職員から児童に他の児童と連絡先などといったプライベートな情報をやり取りすることは禁止だと伝えている。しかし、児童によっては通学などでの外出で通信機器を使う場面が実際にあるので、児童一人ひとりのプライバシーを完全に守ることが難しい現状があることを当保護所では認識している。

・職員が一方的に禁止、制限するのではなく、家庭や学校での取組も進みつつあるような方法で、一時保護所で実施されている朝の会、夜の会、子ども会議などで、インターネット、SNSの使用を巡るプライバシーを発信することのリスク、携帯端末の使用方法(使用の可否、内容、時間など)を話し合い、ルールを検討してみることも求められている。

・職員の不適切な対応が見られたときは、その都度確認して注意喚起をしている。チームとして、どのように動けばいいか振り返り、研修を活用して再発防止策を考え、引継ぎシートを使用して職員間で理解を深めている。

・児童間の暴力・いじめ等が起きないように、日ごろから雑談や関わりを通じて、児童の言動を把握するように心がけ、個別記録に記載して、会議や会議議事録で情報共有、検討している。

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

●支援の方針やマニュアルを活用して定期的な業務の振り返りで標準化を目指している

- ・感染症予防や救急時の対応、児童の新規受入れ決定後の流れ、一時保護終了時の確認、食事や掃除についての留意点など、要点をマニュアルにまとめて明文化している。
- ・支援の方針は、法人が作成した今年度の事業計画で、運営に必要な人材育成、児童相談所などの関係機関との連携、衛生管理や危機管理、個人情報の取扱いなど、基本的な考え方や要点を明示して全体で共有している。
- ・職員で、共通理念、業務マニュアルを読み返し、タイムスケジュール、ルール作りをしている。職員一人ひとりが考えて行動できる力があり、相談しあえる関係性を構築できている。
- ・児童の支援について、現状に応じて職員が留意していく生活・学習・健康面に対する支援の基本的な考え方や取組の要点を明示し、与薬の手順など個人のマニュアルも必要に応じて準備している。
- ・職員一人ひとりの支援が基準や手順に沿っているのかの検討は、引継ぎノート、月ごとの会議で確認している。
- ・当保護所で判断しづらいことが起こった場合は、東京都の家庭支援課や担当児童相談所に相談している。

●業務計画に目指す支援の水準と手順を明示した業務の柱を基に確認し、項目ごとに優先順位をつけてPDCAサイクルを回していく体制の整備が目指されている

- ・事業計画書は、次年度の事業計画書を立てる際に振り返って見直すことを予定している。事業計画に掲げる支援の方針や要点を個々の職員がそれぞれに解釈する機会がある。
- ・支援方針や要点は会議のタイミングで必要に応じて見直しをして、会議議事録に記載している。会議で支援方法が職員間の支援方法に齟齬がないかを確認して会議議事録に記載している。会議から会議の間に起きた事柄、面談内容を踏まえて見直している。支援について成功事例、うまくいかなかったことを個別記録も確認しながら見直して会議議事録に記載している。支援の検討、情報共有は、月1回以上の会議、その他必要に応じて話し合いをしている。
- ・今後、児童に日常的に提供するそれぞれの支援がどのように支援方針とつながっているのかを見直す機会の確保が必要である。現在のマニュアルについて、事業計画の柱に沿って整理し、手順書の作成や優先度をつけ、職員で分担して進める体制を整えることが求められる。
- ・支援を実施した職員が他の職員からのアドバイスを受けて検討の機会を得て、全ての職員が相互に個々の支援を見直して標準化していけるように、職員集団としての水準を把握して継続的に向上を目指して取り組める体制づくりが期待される。

●研修の実施、会議の欠席者へのフォロー、投書システムなどを用いた職員間の関係の構築に取り組んでいる

- ・研修について、施設長による危機管理研修を年3回、法人アドバイザーによる研修を年3回、その他も様々な研修を実施して研修記録に記載している。
- ・一時保護所内のヒヤリハットについて、毎月ヒヤリハットを確認してヒヤリハット報告書に記載して対策を話し合っ、年6回の法人アドバイザーによる研修を実施して研修記録に記載している。
- ・シフトや出勤日の関係で研修に欠席した職員には、研修を録画している。研修データを聞くための時間を作ることに工夫が必要、研修の機会を増やして知識向上に努めたいと当保護所では認識している。
- ・会議や打合せでは一人でも多くの職員が集まれる機会を作っているが、欠席者には口頭で伝達して会議議事録、引継ぎノートを読んでもらうようにしている。
- ・管理層から職員には助言、指導という形ではなく、一緒に考えて対策案を出し合い、方向性を決定することをしている。職員から管理層から直接聞きたいことがあればすぐに聞ける体制にしている。もし他の業務が入っていて応答できない場合は、公務室内に、投書箱を設置して速やかに回答するという投書システムを持ち、すぐに相談しあえる関係性を日常的に構築している。

事業所が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-4-5	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①	●児童の自主性を尊重し主体的な活動を支援の目標とし、児童が希望や意見を発言できる機会を設定している	
内容①	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援の方向性・目標として「管理的にならず、児童の自主性を尊重し、主体的な活動につながるよう支援する」と明記し、児童の意見や発言ができる機会を多く持っている。毎日の朝の会、夜の会の他に子ども会議を毎月行い、問題提起や疑問など積極的に発言し、意見交換や話し合いをしている。</li> <li>・快適な生活のためにルールなど決め事についてより良い方法を児童間で話し合い見直しにつなげている。</li> <li>・行事やイベントの話し合いも行い、希望や意見を自由に出し合っている。職員は児童の「やってみたい」を大切にしており、出された希望や意見に対し必ず職員間で話し合った結果を後日児童に報告し、信頼関係の構築を図っている。</li> </ul>	

事業所が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-4	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③	●金銭感覚や経済観念を養うために外出や遠足時に予算内での買い物や注文をする機会を作っている	
内容③	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一時保護所での生活では児童が金銭を扱う機会には基本的にはないため、金銭感覚や経済観念を養うために外出時等でその機会を設定して取り組んでいる。</li> <li>・夏祭りでは金額の書かれた食券でかき氷やジュースを買うことの体験、100円均一ショップでは上限金額を決め、電卓で計算しながら金額を意識して買い物する機会を作っている。</li> <li>・外食の日や遠足時の昼食でも、金額を考えながら注文する体験ができるようにしている。</li> <li>・実際のお金の支払いや管理は職員が行っているが、物の値段を知ること、計算、予算内で買える物を意識するなど必要な体験ができるようにしている。</li> <li>・通学支援を受けている児童では、通学に使うICカードの使用金額を帰所時に職員と確認し、お金の使い方の意識を高める指導を行っている。</li> </ul>	

事業所が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-1-1	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
タイトル③	●児童の様子、思いについて、一時保護所から積極的に、児童相談所(相談部門)に情報を提供して連携している	
内容③	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当保護所では、必要に応じて児童相談所(相談部門)に積極的に一時保護所の様子、情報を提供している。担当児童相談所と連携し、個々の児童に合わせた援助方針などを共有することができている。</li> <li>・入所時に、担当福祉司や心理司と情報共有して、入所する児童が安心して過ごせるよう面談し、面談記録に記載して配慮している。</li> <li>・行動に一定の制限をする場合は、職員で共通認識をもち、児童相談所に相談して児童に説明するようにしている。担当児童相談所の指示のもと、児童に同意を得るという対応をしている。</li> <li>・児童からの要望があった場合、職員が必要、緊急度が高いと判断した場合、担当児童相談所(相談部門)、担当福祉司に早急に情報を連絡して伝え、共有している。わからないことが起きたときは、東京都や担当児童相談所に相談している。</li> <li>・退所後の通院など必要に応じて児童相談所の担当と双方で確認している。これらの実践は、引継ぎシート、面談記録、個別記録を確認して児童相談所との連携が確認できる。</li> </ul>	

特に良いと思う点	
1	<p><b>タイトル</b> ●職員間での話し合いや情報共有の場を重視し、幅広い立場からの参加や多様な視点からの意見交換にも積極的に取り組んでいる</p> <p><b>内容</b> ・当保護所では、保護所全体の運営や経営・予算等について話し合う団会議の場に、会計年度任用職員やオンラインでの参加の職員も含めて、出来るだけ幅広く参加できるように努めている。          ・また、運営会議やケース会議においては、管理・監督職のみで決定する事がないように心がけており、検討したい議題案は各自が公務室のホワイトボードに書き出したり、メモを貼り付けるなどして提案できる形をとっている。          ・話し合いの結果は全て議事録にまとめて、必要に応じて大事な箇所はマーカーで色付けし、必ず目を通せるように工夫している。また、最終的に決定した方針以外にも、職員から出された異なる視点からの意見も付記するなど、多様な視点による検討を大切にしている。          ・公務室には、職員発案の投書箱があり、多忙な管理・監督職に対しても、紙媒体で意見や相談したい事を伝え、適宜管理・監督職からのフィードバックを得られるようにするなど、意見交換の機会の充実に積極的に取り組んでいる。</p>
2	<p><b>タイトル</b> ●児童の教育を受ける権利の保障と、児童の将来に有益になる重要な取組として通学の継続性を大切に考え支援している</p> <p><b>内容</b> ・従来の一時保護所では保護期間中に児童が在籍している学校への通学は難しいことが多かったが、当保護所では、綿密な準備を経て児童相談所及び担当児童福祉司の判断の基、必要に応じて通学支援を実施している。          ・高校生以上の児童を対象に通学支援は行っているが、児童の通学継続への希望と、通学に際してのルールへの厳守を基準とした実施となっている。ルールは児童向けと支援する職員向けが文書化され、安全に通学継続するために遵守している。          ・児童が単独で公共交通機関を利用して通学をすることは多くのリスクが予想されるが、児童の自立や将来に有益になる重要な取組として実施している。          ・通学時は他の児童の心理的動揺に配慮して動線等を工夫している。</p>
3	<p><b>タイトル</b> ●児童の権利擁護を意識して意見箱、第三者委員、子ども会議などを運用し、否定せずに児童に寄り添った支援を展開している</p> <p><b>内容</b> ・児童の権利を意識して入所時の面接、個別の指導を実施している。職員から児童に第三者委員、意見箱の説明をして活用できるようにしている。          ・手紙や意見箱を使用して、児童の意向や要望等に耳を傾けて把握するシステムがある。職員に要望すれば、ケースの状況に応じて、児童の思い、考えを手紙にし家族、児童福祉司に送付することも可能である。          ・意見箱は公務室の前に1か所設置している。児童の意見への回答方法はマニュアル、文書で定めて、施設長から直接児童に説明するという仕組みを構築している。意見箱に投函された意見は、内容を記録して対応が可能かを検討している。          ・子ども会議、朝の会、夜の会では、七夕、ハロウィン、クリスマス会などのイベントの企画、児童が希望する手芸、工芸の検討やテーマを設けた意見交換会など、児童の意見表明の場を設定し、職員と協議した結果を児童と共有している。一時保護所で生活、ルールについての意見が表明され、見直しを適宜検討している。子ども会議以外でも日常会話や面談で積極的に発言する児童も多いが、子ども会議で発言しにくい児童にも、職員から要望や意見を聞くようにしている。          ・児童相談所の職員以外の第三者委員（弁護士）が児童の意見を聞いて代弁し、職員に伝えている。第三者委員は、一時保護所内で意見を伝えやすい環境や目線を変えることなどのアドバイスをしている。今後、一時保護所独自に児童の権利ノートの学習会、第三者委員の積極的な活用など、一層の工夫が期待される。</p>

更なる改善が望まれる点	
1	<p><b>タイトル</b> ●業務の引継ぎや連携について、職員主体による更なる工夫や改善が期待される</p> <p><b>内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当保護所は、様々な経験や年齢層の職員が24時間の稼働を3交代のシフト制で勤務し、日々の引継ぎといった情報共有の機会が、児童の支援において特に重要となっている。</li> <li>・所長からは、団会議などの場で、各職員の対応内容の引継ぎや、互いに確認をして対応にあたることの重要性を職員に伝えている。また引継ぎシートを使用して、日々の申し送りを行っている。</li> <li>・一方で、タイムリーな引継ぎができない場合には、対応のタイミングを逃したり、支援として一手遅れてしまうことも少なくない。また児童の意見の反映や、職員の話合いを重視しているという当保護所の特徴からも、統一的な支援を行うことの難しさもみられる。</li> <li>・職員調査結果からは、引継ぎや連携をさらに改善したいという意見が複数挙がっており、今後はこれまでの取組を活かしながら、具体的な工夫や、その背景となる技術や判断力の向上について話合い、職員主体で取り組んでいくことが期待される。</li> </ul>
2	<p><b>タイトル</b> ●これまでの取組や経験を活かして中長期計画やいざという時の対応方針などを明文化し、日頃から共有する取組が重要となっている</p> <p><b>内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当保護所は開設から2年目を迎え、通学支援や児童の主体性を尊重した多彩な活動などの特徴的な取組を行っている。また、様々な対応ケースやヒヤリハットの事例も知識や経験として蓄積されてきている。</li> <li>・一方で、事業計画は作成されているが、当保護所の特色や独自の取組といった他の保護所との違いが、やや分かりにくい内容となっている。また、マニュアル等も整備されているが、一人ひとりが非常に手順を間違いなく行えるかといった点には、改善の余地もみられる。</li> <li>・今後、民間による一時保護所として当保護所が3年目を迎えるにあたり、当保護所の特徴的な取組の継続や、職員の育成と活躍といった中長期的な目標を整理し、現場の職員達と管理・監督職が共に計画をつくるといった取組に期待したい。</li> <li>・さらに、職員の判断力の向上と組織として児童と職員両方の安全・安心を目指しマニュアルや対応方針について普段から分かりやすい形で共有する取組の継続も重要になる。</li> </ul>
3	<p><b>タイトル</b> ●早急に一時保護所心理職を配置することに加え、看護職が十分に児童のケアを実施できる体制の充実が期待される</p> <p><b>内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当保護所には一時保護所心理職が配置されておらず早急に配置する必要性が認識されている。児童相談所の児童福祉司及び児童心理司との連携は取れているが、一時保護所では現場で迅速な対応、助言のできる心理職の配置の必要性がある。来年度から一時保護所心理職が配置されるようになるため、今後、職員間の連携、児童への心理ケアの充実が望まれる。</li> <li>・一時保護所に心理職が配置されることで、心理の専門的な知見からのアセスメント・支援・個別の心理ケア等の対応力が強化され、組織として心理の専門性について意見が伝えやすくなる。</li> <li>・心理職が配置された場合、支援が必要な児童を把握して個別に心理的な支援を実施することも可能となる。例えば、①福祉職と協働してグループワークをし児童自身が長所を探す、②芸術療法、遊戯療法などの心理療法の実施、③対人的な影響・児童の動きについての把握、④箱庭、絵画、陶芸などを製作して表現して心の動きの把握など、多様な心理的な実践を展開できる。</li> <li>・看護職は3名在籍し、シフトで毎日1名が勤務しているが、看護職の勤務時間以外は当保護所の職員が対応している。毎月2回、ナース会議を実施するようになり、以前より回数を増加させて情報共有している。看護職にゆとりができて、児童が安心して迅速な対応ができるように、1日に2名以上の看護職が配置できるようなシフト体制にすることが望まれる。</li> <li>・心身に対する支援を学習する機会を設け「愛着障害」「LGBTQIA+」「自傷行為」等をテーマに学習会の実施を可能とするためにも、十分な心理職、看護職の配置が求められる。</li> </ul>