

外部評価結果報告書(令和5年度)

2024 年 月 日

〒 170-0004

所在地 東京都豊島区北大塚2-24-5 ステーションフロントタワー2F

評価機関名 株式会社 地域計画連合

認証評価機関番号

機構 02 - 002

電話番号 03-5974-2021

代表者氏名 江田 隆三

印

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	渡辺 亜矢子	経営	H1501001
	②	齋藤 弘昭	福祉	H0401003
	③	渡邊 暢子	福祉	H0403037
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	一時保護所			
評価対象事業所名称	足立児童相談所 一時保護所			
事業所連絡先	〒	123-0845		
	所在地	東京都足立区西新井本町3-8-4		
事業所代表者氏名	添野 宏			
契約日	2023 年	7 月	28 日	
利用者調査票配付日(実施日)	2023 年	8 月	25 日	
利用者調査結果報告日	2023 年	11 月	13 日	
自己評価の調査票配付日	2023 年	8 月	25 日	
自己評価結果報告日	2023 年	11 月	13 日	
訪問調査日	2023 年	11 月	21 日	
評価合議日	2023 年	11 月	21 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>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>1)児童の人権の尊重 2)安全で安心できる生活 3)適切な支援の構築 4)意見表明の尊重 5)各部門との連携</p>
2	<p>期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）</p> <p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <p>多様化する子どものニーズや発達課題に専門的に対応するために自己研鑽に励み、専門的知識、援助技術の向上に努める。児童一人ひとりの個性を尊重し、権利擁護を意識しながら課長、課長代理をはじめ福祉、心理、看護師、学習、クレークが互いに連携し、職員自らが笑顔でより良い生活となるような支援を目指す。</p> <p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <p>職員個々の考え方を尊重し、お互いに意見を言い合える風通しの良い職場関係を構築して活力ある大人として子どもを元気にする。児童へ寄り添い、児童の権利擁護を生活の中で体現できることを目指す。</p>

調査対象

調査の前々日(令和5年8月23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

31

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	25	6	0	31
割合	81%	19%	0%	100%

利用者調査全体のコメント

総合満足度(大変満足、満足を合計した割合)は、(58%、18人)となっている。

●各設問のうち、「はい」の比率が高かった上位は、以下の項目であった。

問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10. 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そうですか(実際に聞いてもらえていますか)

(各々 81%、25人)

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

(77%、24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)	19	10	2	0
嫌いなものハンペン、イクラ、竹輪、しいたけ、きのこ、イカ、タコを半分は食べるように言われます。 とても美味しいし、しゃべれる時間もある。しゃべれない時間音楽が聞ける。(原文ママ) 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) ※完食指導をしていないため、全保護所で「いいえ」が多い項目です。	13	14	4	0
お味噌汁、ネギとかキャベツを食べれるようになった。 甘いものが食べられるようになった(チーズケーキとか)。野菜は嫌いなものはない。 好き嫌いが無いです。 といった意見があった。				

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)	11	11	9	0
この学習は自主学習です。 漢字ノートは非効率的なやり方でしか出来ません。自己学習は楽しい。 などの意見があった。				
4. 規則正しい生活ができるようになったか (ここに来てから、規則正しい生活ができるようになりましたか)	17	9	5	0
何回も同じことを言われる。(人による) たまに思う時と思わない時がある。 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))	25	3	2	1
運動、自由に運動出来る。自由時間、パズル、ルービックキューブ、納涼祭、二人遊び、ボール遊び、等楽しい。 納涼祭(お化け屋敷、スーパーボールすくい、綿菓子) 勉強。算数にはまっていてとても大好きです。 運動時間、お風呂時間、自由時間。 といった意見があった。				
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)	24	6	1	0
他の人がいるのでルールを守らないと迷惑をかける。 理解出来るものもあれば出来ないものもある。 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)	13	15	3	0
調子が悪い時気付いてくれる。 といった意見があった。				
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)	20	6	4	1
・たまに汚れている。 ・トイレの座るところもきれいに扱ってほしい。 などの意見があった。				

9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか(子供同士の関係調整) (子ども同士の関係がうまくいくように、(いやなことが起きないように)職員が対応してくれますか(実際に聞いてもらえますか)	20	8	2	1
トラブルが起きないようにしてくれている。トラブルが起きたら個室に行くように言われる。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ますか)	25	4	2	0
何回も聞いてもらっている。 聞いてもらっている。 といった意見があった。				
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と思いますか(実際にしてくれていますか)	23	7	1	0
リクエストボードに書くことが出来ることは対応してくれる。 帰りたいと思った時には福祉司さんに聞いてみようとか、気持ちを作文にしてみても、と言われている。 といった意見があった。				
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)	22	6	3	0
職員(大人)に、話しが出来るようになった。男はこうあるべし、という固定した考えではない人もいることが分かった。家でそういう教育を受けていた。 友達に暴力しないことを学んだ。体力が増えた。算数、国語の分からないところが分かるようになった。 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)	22	5	4	0
質問すると回りを見て判断しろと言われてたり、きよろきよろすると言われる。 特に教わったことはないですが、雰囲気は教えてくれました。 といった意見があった。				
14. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか (不安(心配なこと)を感じたときに、職員は話を聞いてくれますか(実際に聞いてくれますか)	21	8	2	0
福祉司、心理司などに話している。 保護所の中の生活のことなど。 あまり話さないけれど聞いてくれる人達です。 といった意見があった。				

<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>	22	7	2	0
<p>プライバシーのルールがあるから、フルネームはダメ、連絡先はダメ、と言われている。 内緒にしたいことがないです。 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、を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>	22	6	3	0
<p>出来ることはしてくれる。 担当の先生に話せている。 心理司の人や色々な人が聞いてくれます。 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、してほしいなあとしたこと) について、一緒に考えてくれたり、何らかの対応をしてくれると思いますか(実際 にしてくれていますか))</p>	19	7	5	0
<p>要望や不満を書いて出すことが出来る。出したことはない。 といった意見があった。</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>	19	9	2	1
<p>・人によって違う。 といった意見があった。</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

- 理念は職員間の日々の振り返りで実践に繋げるよう努め、児童には掲示や話合いの時間に伝えている
 - ・一時保護所の理念や方針は、「一時保護所運営の手引き」や「一時保護所HANDBOOK」などに明示されている。手引きは課長代理用と職員用にそれぞれ1冊ずつ公務室に常備し、職員がいつでも確認できるようにしている。
 - ・毎日、日勤帯の勤務終了時に職員ミーティングを行い、支援の振り返りや見直しを職員間で行っている。そうした振り返りの積み重ねにより、理念を反映した支援実践とはどのようなものかについての共通認識が醸成されている。振り返りにおいては、支援向上の各テーマに即した支援になるよう留意している。児童福祉司に対しては、年度当初に一時保護所からの依頼事項等を伝える場を設けて理解を深められるようにしている。
 - ・児童に対しては、ホールに「とても大切なあなたへ」を掲示し、一時保護所が目指す理念を伝えられるようにしている。また、毎週日曜午後の「今週の目標設定」の時間で、児童の権利擁護等の説明をしたり、児童同士の意見交換を行ったりする中で、当保護所が目指す支援のあり方を伝えるようにしている。
- 当保護所の支援の中で大切にしたいこと、当保護所の支援のあり方につき職員に自らの考えを伝え、職員が創意工夫、チャレンジできるよう責任の所在を明確に示している
 - ・管理・監督職は、年度当初の職員会議にて、業務分担や行事の方向性を職員に伝えている。また、勤務終了時のミーティングなど適宜機会を捉えて児童対応のスタンス、児童の安心・安全の確保、職員倫理綱領の大切さ、職員の健康管理の徹底などについて、責任者として自らの考えを発信している。
 - ・具体的には、男女の児童の関わりのあるあり方について、また、児童に説明できないことはしないようにしよう、という姿勢について、更には、他施設の事例などを踏まえて不適切な接遇の防止について、など、当保護所における支援で大切にしたいこと、実践していきたいことを職員が振り返られるようにしている。
 - ・支援の実践においては報連相を徹底するよう職員に伝え、結果に対する責任の所在は管理・監督職にあることを明確に職員に伝えることで、支援の向上に向けて職員が創意工夫、チャレンジできる環境作りに努めている。一時保護所勤務経験が短い職員が多くを占めているが、新たな取組にも果敢にチャレンジする姿勢が身についており、施設環境の変化を良い契機として様々な取組がなされ、活気のある様子が訪問調査でも感じ取れた。
- 重要な事案や急を要する案件の意思決定の方法やプロセスが明確に決まっており、内容の周知徹底に努めている
 - ・当保護所の基本方針や児童の生活の約束事など重要な事案については、職員会議の場で決定している。急を要する案件については、その場にいる複数の職員で協議した上で、保護課長、保護担当課長代理の承認を得て組織的な対応に繋げている。保護課長、保護担当課長代理が不在の場合は、電話等により必要な対応・指示を確認している。
 - ・重要な意思決定を職員間で共有・周知するため、職員会議の会議録は紙とデータの両方で保存し、職員がいつでも閲覧しやすいようにしている。また、日々の引継ぎや職員間の連絡帳でも併せて伝え、周知徹底に努めている。
 - ・職員会議録は、所長や保護課長の決裁を受け、関係する事項については児童相談所内の課長代理会においても適宜報告し、相談部門とも共有・周知している。

カテゴリー2 経営における社会的責任

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

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

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

サブカテゴリー2 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている

評価項目 2-2-1		
事業所の機能や福祉の専門性を活かした取り組みがある		
○×欄	標準項目	
○	1	実習生の受け入れ態勢を整備している(担当者の配置、手引書の作成など)

評価項目 2-2-2

ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している

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

評価項目 2-2-3

地域の関係機関との連携を図っている

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

カテゴリ-2の講評

●守るべき法や規範は、手引き等で明示するほか研修で定期的に確認、事例を用いて対応を振り返るなど職員の理解を深める取組を行っている

- ・一時保護所の職員として守るべき法や規範、倫理については、「一時保護所運営の手引き」「職員倫理綱領」「一時保護所HANDBOOK」等に記載しており、これらを公務室内に掲示・保管し、職員がいつでも確認できるようにしている。
- ・汚職非行防止やコンプライアンス、人権や個人情報保護などについては、東京都の悉皆研修があり全職員が定期的に理解を深められる体制となっている。
- ・当保護所の「業務確認事項」の表紙には、「児童をひとりの人格と認める第一歩 くん、さん呼びの徹底」や「児童に理由をきちんと説明できることが重要」など、児童に対し職員がとるべき姿勢や留意点などを明記し、職員が理解を深められるようにしている。
- ・不適切な接遇を防ぐため、他施設等での事事例などを職員会議などで共有し、職員が自身の対応を振り返る契機となるよう適時取り組んでいる。

●外部評価の継続受審のみならず、見学や実習受け入れの機会には当保護所のことを理解してもらえるよう透明性の確保に取り組んでいる

- ・平成28年度より外部評価を毎年受審しており、結果を東京都のホームページで公表している。また、一時保護所に関する地域への情報提供に類する取組としては、実習生等の受け入れに際して「児童相談所のしおり」を活用して、一時保護所についての説明をすることもある。児童福祉に携わる関係機関からの見学希望にはできるだけ多く応じるようにし、当保護所のことを理解してもらえる機会としている。
- ・当保護所で行事を実施するに当たっては、近隣住民の皆さんに対し、行事への理解と協力を依頼する「お知らせ」を配布し理解を得るようにしている。
- ・地元区の協力を得て、今年度は新たにミュージカルショーやプール開放等区の事業に児童が参加できるよう連携強化に繋がっている。また、災害復興を支援する取組に当保護所は以前より取り組んでいるが、直近では駐日トルコ共和国大使館を児童とともに訪問し、児童からのメッセージを伝えるなどの機会も持っている。

●ボランティア要綱に基づき事前説明や活動後の意見交換などを実施、新型コロナウイルス感染症の影響で受け入れを控えていた理髪ボランティアを再開している

- ・当保護所の「ボランティア要綱」があり、ボランティア希望者には事前のオリエンテーションを実施した上で当保護所の児童支援に入ってもらえる体制が整備されている。オリエンテーションでは、所長や保護課長、又は保護担当課長代理から、要綱に記載されている守秘義務等注意事項につき伝えている。活動終了後には意見交換を行うとともに、活動実績を職員が記録している。
- ・新型コロナウイルス感染症まん延時には、理髪ボランティアの受け入れを控えていたが、新型コロナウイルス感染症が5類になったことを受け、再開している。

カテゴリー 3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

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

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

カテゴリー 3 の講評

●「子ども係」、リクエストボードの常設、子どもアンケート、子ども会議など多様な手段で丁寧に児童の意向・要望を把握し、改善に繋げている

- ・当保護所独自に「子ども係」を業務分担として位置付け、児童の意見をより多く把握できるよう取り組んでいる。毎月実施の子どもアンケートをはじめ、毎週日曜には子ども会議を実施、児童は小グループに分かれて意見を出し合い、司会や書記も児童が行っている。
- ・また、食堂には大きなホワイトボードが壁に据え付けてあり、「リクエストボード」として児童がいつでも好きな時に要望を書けるようにしている。ボードがいっぱいになったら集約するとともに、月に1回は意見を集約し職員会議で対応を検討、実施に繋げている。急を要することに関しては会議を待たず、随時対応している。
- ・入所のインテーク時には、担当の児童福祉司や児童心理司と相談・面会等できることを伝えている。面会の要望があれば速やかに面会の調整を行っている。
- ・更に、毎週日曜には児童の権利擁護や意見箱の設置について児童全体へ周知している。

●児童の意欲向上につながると思われる要望等は積極的に取り入れ、改善に繋げることで、生活の場としての安らげる環境作りに繋がっている様子が見られた

- ・児童からの要望があった事柄のうち、特に、児童の意欲向上に繋がると思われることは積極的に取り入れている。要望を受け対応を検討した事項については、要望が叶った事柄、改善策が決まった事柄は毎週日曜に児童に決定内容を分かりやすく伝えている。私物を個室に持ち込みたい、漫画の抜けている巻を補充してほしい、男子もドライヤーを使いたい、体育館に行く日にはバスケットボールをやりたい、など、これまで児童のリクエストが叶った事項も多々ある。ホールのソファの使い方については、男子は子ども会議の場で話し合って決めた。
- ・多様なツールを活用し、漫画の購入の要望から、進路の話、保護所のこと(一人で考える時間が出来てよかった、担当の職員に言えないことまで多種多様な意見が寄せられている。積極的に改善に繋げることにより、児童の生活の場としての当保護所の雰囲気、柔らかくなった、との声も児童から寄せられている。

●福祉事業全体の動向は、管理職からの情報提供や行政資料の回覧、事例検討会などを通じて把握し、支援向上に繋げるよう取り組んでいる

- ・福祉事業全体の動向については、所長や保護課長から適宜情報共有があるほか、行政資料などを回覧し、職員間で把握・共有できるようにしている。
- ・こうして把握した事項について、当保護所内でも見直しの必要性が生じた場合には、迅速に保護所内で検討している。
- ・毎年、東京都の一時保護所間で事例検討会を実施し、各保護所におけるケース検討や支援検討の事例を発表、相互に参考にしながら支援の向上に繋げるよう努めている。

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

●今年度、建物環境が変わったことを受け、支援向上の方向性に即しながら支援のあり方の検討を継続、年間計画として組織目標、業務分担を設定し進捗や達成度を管理している

・中・長期的な方向性を示すものとして一時保護所支援向上のテーマがある。当保護所は、今年度より新しい建物に移り、児童の居室が全室個室化したことを受け、支援向上のテーマに即した取組についても、新しい建物環境に適したものとなるよう最適化を図りながら検討を継続している。
 ・個室化により性的マイノリティへの対応や通学支援、プライバシー配慮等の充実を図ることが可能な環境となったため、こうしたケースへの対応指針を示し、職員からの意見を集約して実践に繋げている。
 ・年度当初に当保護所の組織目標、及び業務分担の取組目標を設定し、前任者等から期間を決めて引継ぎを実施、四半期ごとに進捗状況を確認している。進捗を全職員が確認できるよう、一覧表に達成度合いを記入して共有している。
 ・年度末には振り返りを行い、次年度への課題の抽出を行い方向性を見出している。そして、4月の職員会議にて新年度の計画を立てている。

●行事など短期の取組にも担当者を配置し計画的に実施、行事は前例にとらわれず、新しい建物環境を存分に活かしながら職員間でアイデアを出し合い実施している

・行事には担当者を配置し、体調管理や感染症対策に留意しながら計画的に実施している。今年度、新たに区からの誘いでミュージカルやイリュージョンショー、プール開放などに児童が参加し、外出機会の充実や地域と関わる機会を得ている。
 ・また、所内行事においても、屋上グラウンドからの花火大会鑑賞、キッチンカーを招いての昼食、中庭でのバーベキューなど、前例にとらわれず職員のアイデアなどを積極的に取り入れながら、新しい建物環境での実施方法を模索しながら計画的な実施に繋げている。
 ・新型コロナウイルス感染症が5類になったことに鑑み、地域の図書館や体育館の使用を再開、また、上述のように外出行事や所内行事の機会の充実を図っている。
 ・こうした行事の実施には様々なリスクがあるが、児童が閉塞感を感じることなく生活体験を積み重ねていけるよう、目的をもって計画を作成し、実施している。

●リスク管理に向けてマニュアル化や実地訓練、役割分担や連絡方法の明示などを行っている。ヒヤリハットの実践の積み重ねから、職員のリスクに対する意識の高まりを感じた

・児童の安全確保に向けて、当保護所独自に感染症対策をマニュアル化しているほか、エピペンやAEDの使用方法については実地訓練を実施している。また、無断外出時の対応や関係機関への連絡・役割分担を明示、公務室内に掲示し職員がいつでも確認し対応できるようにしている。
 ・流行疾患や食物アレルギーに関する事例等は、看護職から職員に情報提供するなどして共有し、予防策の検討・実施に繋げている。
 ・職員のリスク意識の醸成と予防対策実施に繋げるためヒヤリハットの収集に力を入れている。事故は起こしてはいけませんが、ヒヤリハットはリスクに気づき予防に繋げることができるため積極的に出した方が良く、と保護担当課長代理から職員に折に触れて伝えてきた。職員の意識が高まってきたと管理・監督職は認識しており、実際に提出されたヒヤリハットの記録には支援の多様な場面におけるヒヤリが共有されており、リスクへの意識が高まっていると見て取れた。
 ・収集されたヒヤリは職員会議で共有・振り返りを行い、予防対策に繋げている。

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

●個室化により特性の強い児童の入所傾向が強くなっており、職員の増員を望む声は依然多い。他一時保護所との相互派遣研修など研修機会が設定されている

・東京都の人事制度に基づき人員配置がなされている。
 ・当保護所は、今年度4月より新しい建物環境となり、全室個室化となった。そのため、集団への適応が難しい特性の強い児童が入所してくる傾向が強くなっていることもあり、職員の増員を望む声は依然として多い。
 ・職員個々の能力向上については、東京都の自己申告制度に則り、目標成果シートの記入を基に、管理職が職員一人ひとりと意見交換を行いながら希望の把握に努めている。
 ・個別育成計画は、新任職員は「保護所職員の研修ノート」を活用し育成状況を適宜確認しているほか、2年目以降の職員には経験年数に応じたスキルを習得し、視野を広げられるような多様な研修を東京都にて設定している。今年度は全職員を対象に他一時保護所との相互派遣研修や児童自立支援施設の見学・職員との意見交換を実施している。

●職員の気づきや意見を共有し蓄積、議論できる仕組みと風土があり、新しいアイデアでチャレンジできる保護所運営を目指している

・全室個室化により環境が大きく変化したため、動線や職員の立ち位置、支援のあり方なども変えていく必要があったところ、当保護所では移転前より職員間で検討を重ねてきていた。移転後すぐに、「移転後気づいたことのまとめ」として職員の気づきを取りまとめた。新しい環境・施設を使い始めた後の気づきは、データで保存された「まとめ」に職員が自由に意見を追加できるようにした。「要検討」「解決済み」など適宜整理しながら議論を進め、7月にも再度検討した。
 ・当保護所は一時保護所経験が比較的浅い職員も多いが、職員は意欲的で、活発に意見を交換できる風土がある。毎日の業務終了時の振り返りでも、日頃から意見交換しており、相互に助言し合い補完し合うことができるようになってきている、と管理・監督職は認識している。管理・監督職は、経験年数が浅い職員の意見も積極的に取り入れることで、前例にとらわれず新しいアイデアを持ち寄ってチャレンジできる保護所運営を目指している。

●研修機会を活用し個々の職員の意欲と能力の向上に繋げること、そしてそれを組織力の向上に繋げられるよう取り組んでいる

・職員ができるだけ多く研修に参加し、学ぶ機会を持てるよう、勤務体制の配慮や協力体制の構築に努めている。新型コロナウイルス感染症も5類となり、研修も対面での実施が増え、全職員を対象とした他保護所との相互派遣研修など機会が増えてきている。
 ・当保護所は若く、勤務経験は当保護所のみ、という職員も少なからずいることから、相互派遣研修で他保護所の様子を見ることで、個室環境を活かしたより良い支援を考える機会としてほしいと管理・監督職は考えている。また、相互派遣研修は他保護所で勤務する同期職員との交流の機会にもなっており、保護所間の職員の繋がりも増えた。
 ・児童自立支援施設の見学には、参加を希望する職員が10名程度いて全員参加した。一時保護所を退所した後の児童の行く先を知ることで、一時保護所での行動観察の視点の持ち方にも変化があったと考えている。
 ・行事実施後には職員アンケートを取り、意見を集約・発表し意見交換をして翌年度に活かしている。行事の際に、留守を預かった職員の意見も募っており、留守番の職員も行事に参加した職員と経験を共有できるようにしている。
 ・このように、当保護所では、職員の意欲向上に向けて、管理・監督職が細やかな配慮と仕組み作りに努めており、職員が個々の能力を高めるとともに、意見交換・共有の積み重ねを通じて組織の力を高められるよう取り組んでいる。

カテゴリー 7 情報の保護・共有

サブカテゴリー 1 情報の保護・共有に取り組んでいる

評価項目 7-1-1

一時保護所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる

○×欄	標準項目	
○	1	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス制限を設定している
○	2	収集した情報は、必要な人が必要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

●東京都の条例に基づき、文書や情報を適切に管理しセキュリティ対策を実施している

- ・紙ベースの重要書類は鍵のかかる書庫に保管し、鍵は保護担当課長代理が管理している。
- ・データについては、保護係共有フォルダに保存し、保護担当課長代理らが適宜整理している。東京都高度情報推進システム(TAIMS)や「児童相談所情報管理システム」の暗号化を行い、アクセス制限を厳守して管理している。また、全職員が必要な情報を共有できるよう、意識して取り組んでいる。
- ・全職員が情報セキュリティの研修を年1回オンラインで受講することが義務付けられており、当保護所でも実施している。職員は情報管理について理解し適切に実践していると考えられる。

●個人情報の管理は、個人情報保護法に基づききめ細かな注意を払って、適切に行っている

- ・個人情報管理は、個人情報保護法に基づき適切に行っている。児童が退所した際には、当該児童の個人情報を共有フォルダのデータから削除することとしている。
- ・職員に対しては、業務理解度チェックリストを実施するほか、毎月の職員会議でも注意喚起を行っている。実習生等には、オリエンテーションで説明を行い周知している。
- ・誤って個人情報が漏洩しないよう細心の注意を払っている。また、保護所ではファックスレスの取組を進めており、例外的にファックスでの連絡を行う場合であっても、短縮ボタンを使ったうえ職員2人でダブルチェックして送信することになっている。

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	
<p>●児童相談所向けのパンフレットのほか、新しい施設に移ったことに伴い、入所児童向けに新しい案内書を作成した</p> <p>・一時保護所の日課などを記した「足立一時保護所のしおり」を用意し、児童相談所の児童福祉司などに説明及び情報提供している。</p> <p>・3つ折りのしおりの内容は「権利と生活」「どれくらいいることになるのかな?」「足立一時保護所の一日の日課」「一時保護所ってなあに?」「こまったとき」など、項目別にまとめられている。</p> <p>・新しい一時保護所は、児童相談所に併設されていることもあり、相互に行き来しやすい環境にある。そうした環境を活かし、児童相談所の担当児童福祉司との連携を強化し、ケース会議及び援助方針会議への参加を積極的に進めている。</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

● インテーク面接では、児童の納得性を高める丁寧な説明を行い、その後の安定的な生活に繋げるようにしている

・入所時のインテークには、保護担当課長代理、福祉職、看護職が連携して対応し、必要に応じて心理指導担当課長代理が同席している。
 ・担当の児童福祉司には、児童の権利に関する説明及び入所に至った経緯(主訴)の説明をお願いしている。児童が同意し納得した受入れを行うことは、その後の生活導入にとっても重要であることから、丁寧な説明を行っている。
 ・また、夜間・休日等の入所では十分な受入れを実施できないことから、翌日に、個別にインテーク面接を行うようにしている。

● 個室の利用に関する案内書を作成し、具体例を例示するなど児童に分かりやすい説明をしている

・移転に伴い、全ての居室の個室化を実現した。個室の使い方を児童に伝えるため「お部屋での私物の利用案内」及び「お部屋の使い方」という案内書を作成し、児童に説明している。
 ・「お部屋での私物の利用案内」は、禁止事項を提示するのではなく、児童がどのようにしたら楽しく私物を使うことができるかという視点でまとめられている。
 ・また、「お部屋の使い方」では、部屋の中で生活するルールが明示されているだけでなく、イラストと写真が添えられ、どのように棚に洋服を仕舞っておくと整理整頓できるかが分かりやすく紹介されている。

● 担当児童福祉司と連携を図り、タイムリーな支援に取り組むことで、児童の不安に対応している

・入所時の不安やストレスを軽減するため、インテーク時に臨席した職員がその後も頻繁に声掛けを行い、児童に安心感を与える支援に努めている。また、担当の福祉職を配置し、担当の児童福祉司との連携及び児童との個別面談を行うようにしている。
 ・相談部門と同じ建物になったことで、連携が取りやすくなり、退所に向けた検討会議などに一時保護所の職員が参加しやすくなった。退所支援についても、児童の状況をタイムリーに児童福祉司に話せることで、面会時期及び個別支援の必要性を伝えやすくなった。
 ・児童養護施設等の入所を予定している場合には、施設勤務経験のある職員が関わり、児童養護施設の生活や通学など児童が聞きたい情報を伝えることで、児童の不安に対応している。

サブカテゴリー 3 個別状況に応じた計画策定・記録

評価項目 6-3-1

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

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

評価項目 6-3-2

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

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

●共通の記録システムを活用した詳細な児童の行動観察記録をつけ、情報の共有化に取り組んでいる

・児童相談所情報管理システムを活用し、記録の合理化とシステム化を進めている。記録の書式は、児童票にまとめることを前提に、経過記録、保護日誌、引継ぎ記録、各専門職の記録などで構成されている。
 ・記録には、児童の行動が把握され、職員の関わり、児童同士の関係、心理・健康・学習などの情報を全職員で共有することに努めている。
 ・記録は、詳細に、また、職員の関わりが分かりやすく記されている。新人職員は、ベテラン職員の記録を読み込むことで、児童の様子を把握するだけでなく、記録のノウハウを身につけている。
 ・児童に関する情報の見える化に取り組み、公務室内の壁に「児童ボード」を設置し、色付きマグネットを効果的に活用している。

●児童福祉司との連携がしやすくなり、児童の援助方針の変更にもタイムリーに対応できるようになった

・担当の児童福祉司との連携を図り、長期的な援助方針を確認している。
 ・入所後1週間目と3週間目を目安に「行動観察チェックシート」を用いて、担当の福祉職が確認したアセスメントを使い、観察会議を開いている。観察会議には、管理・監督職並びに担当の福祉職だけでなく、必要に応じて、一時保護所心理職・看護職・学習指導職員の同席及びアセスメントを参考にし、児童の支援内容の検討及び課題対応に関する協議が行われている。
 ・担当の児童福祉司の援助方針の見直しに合わせて、必要時には一時保護所の支援方針を見直している。また、児童相談所で実施している定例のケース検討会議に出席しやすくなったことで、支援計画の見直しをタイムリーに実施できるようになった。

●休みがない支援という環境の中で、児童に関する重要な情報交換及び引継ぎを行っている

・24時間、365日勤務の施設として、大勢の職員が連携して業務を行っている。
 ・一日の勤務は、夜勤明けの職員、日勤の職員、夜勤の職員が連携を図るため、毎日午前と午後の引継ぎを実施している。
 ・引継ぎには、看護、心理、学習、クレークなどの職員も出来るだけ出席するようにしているが、児童対応があることもあり、十分な申し送り及び情報共有する時間が持てないことが課題となっている。
 ・また、ケース会議などの会議形式での支援検討会の開催は少ないが、必要に応じてその日に在勤している職員が集まり、対応方法などを話し合っている。変更があった場合は、速やかに引継ぎ時に内容を職員間で共有している。

サブカテゴリー 4 サービスの実施

評価項目 6-4-1

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

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

評価項目 1 の講評

●職員は、児童の個別性に配慮し、アセスメントから浮かび上がってきた課題に対応している

・職員は、児童の入所主訴を確認するとともに、受容的また支持的な関わりを基本に支援に取り組んでいる。一人ひとりの児童には、個別に担当の福祉職を配置し、他の専門職と連携しながら児童支援を行うシステムがある。
 ・個別対応が必要な児童の場合は、児童福祉司と連携を取り、アセスメントを実施している。特に、入所児のアレルギーの把握及び服薬情報は重要であり、児童福祉司及び本人から聞き取るようにしている。また、通院が必要な児童は、通院先の医師との連携を図り、服薬に関する支援内容を把握している。
 ・また、個別支援に関する手順書を作り、安全に配慮した取組を進めている。

●個室の使い方に関するルールを明示し、具体的な過ごし方、使い方を確認している

・当保護所が全個室という環境となり、児童への個別対応、個別支援の重要性が増している。
 ・庁舎移転から間もないということもあり、個室の使い方、個室の安全性などを把握した臨機応変な対応を進めている。
 ・児童には、「お部屋の使い方」という案内書を用い、使い方を説明している。
 ・案内書には、「他の部屋に入ったり、じーっと見たりしないようにしましょう」など、個室を使うルールが具体的に記されている。
 ・また、この案内書を部屋に貼っておくと児童が確認しやすいと感じる。

●児童が落ち着いた環境の中で過ごせるように、柔軟な取組を実施している

・庁舎移転及び全室個室化に伴い、当保護所の環境が大きく変わった。
 ・児童が落ち着いた環境で過ごせるように、室内の色は自然色に近い柔らかい色彩となっている。
 ・また、中庭を臨める食堂と、食堂とフロアを共有するホールなどの広い空間があり、その周りに児童の居室が配置されている。以前と同じ児童数であるにもかかわらず、閉鎖感はなく、安定した日課を送れる心地よい環境である。
 ・ホールの中央にはソファが置かれ、児童が寝転び漫画を読む姿が見られる。心地よい環境が児童を安定させることを目指した支援を進めるため、柔軟な取組を行っている様子が見られた。

評価項目 6-4-2

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

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

評価項目2の講評

- 児童の健康、学習、その他生活に必要な支援を進めるため、担当の児童福祉司との連携を図っている
- ・児童福祉司との面会及び保護者との面会後には、児童の変化に着目した行動観察を行っている。
- ・担当の児童福祉司には児童の日記を見せ、気持ちの変化を確認してもらうようにしている。また、自分の気持ちを言葉で伝えることが苦手な児童の場合、思いを作文にまとめ、担当の児童福祉司及び養育者に渡すこともある。
- ・定期的な通院、歯科治療など医療行為については、担当の児童福祉司に依頼している。依頼する際には、医師に伝えてほしいことをまとめるほか、医師の指示を文書でもらうこともある。
- ・また、学習教材など、児童の学習に必要な教科書、参考書などを自宅から取り寄せる際にも、担当の児童福祉司と連携している。

評価項目 6-4-3

児童の状況に応じて、個別・集団により指導している

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

評価項目 3 の講評

●オープン性の高い環境になったことに伴い、自然な形で児童が交流できる支援方針を進めている様子が見られた

- ・入所時のインテークでは、一時保護所の日課の紹介や個人情報及び地域が特定できる情報等を他の児童に話さないこと及び聞かないことを説明している。
- ・新しい施設になり、集団規模は同じでも、職員と児童の関係性に余裕が生まれ、柔らかい雰囲気になっている。
- ・日課の過ごし方も、性別を特別視することなく、自然な形で交流することを目指しているように感じた。
- ・一方で、これまでの支援方針から、新しい支援方針に移ることに対する戸惑いを感じている職員もいる。

●目的別に使うことができる空間、スペース、居室を活用し、児童の安定化、気持ちの変化に対応している

- ・オープンな空間の活用が進み、複数の学習室、食堂スペース、自由に活用できるフロア、体育館、個室など、児童が日課を行う空間が複数あることで、多様な活用ができています。
- ・児童の逸脱行動が無くなったわけではないが、児童の気持ちを変えるために環境を変えやすくなっている。特に、学習時間とフリーの時間の使い分けに取り組み、集中とリラックスのバランスを図り、メリハリある生活を目指している。
- ・一方、児童が安心できる空間としての個室の活用について、職員と児童との距離感が広がってしまった、など課題を感じている職員がいる。

●全室個室化に伴い、児童のプライバシーと児童の安全を両立させることに職員は苦慮している

- ・個室化に伴い、職員の関わり方をどのようにするかを検討している。
- ・特に、プライバシー及びプライベートな時間と児童の安全管理との兼ね合いをどのようなバランスでとることが望ましいかを試行錯誤している様子が見られた。
- ・児童の男女比と職員の男女比のバランスが悪くなると、同性支援ができないことが課題になっている。専門性の高い支援を目指すことが期待される。
- ・また、定員を超える入所要請に応える場合、当保護所の利点が活かされない状況になる。児童の権利を守る機関として定員を守ることは最低限必要であり、定員を超える入所は児童にとり大きなリスクがある。職員は、こうしたリスクを十分に認識した上で、児童の安全と安心、生活を保障するべく工夫と努力をしている。

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

●定期的に観察会議を開催し、児童の支援方針の確認及び変更に取り組んでいる

- ・入所後1週間及び3週間を目処に観察会議を実施している。
- ・個々の児童の担当の福祉職は、児童の行動観察の結果をまとめ、観察会議で発表している。会議では、関係職員の見解を聞き、支援方針の確認及び変更点を検討している。
- ・児童の行動観察は、基本的な生活・学習・心理・他の児童との関係・医療などに亘り、児童の個別状況と課題を取り上げている。
- ・一時保護中に身につけられる生活課題については、福祉のほか看護、学習、心理などの職員が関わるほか、医療などの必要性の高い課題については、担当の児童福祉司及び児童心理司との連携を図っている。

●新しい施設の機能を活用し、前例にとらわれずに年間を通じて多彩なイベント及び行事を実施している

- ・児童が楽しめるプログラムとして、季節行事及び外出プログラムを年間を通じて計画している。
- ・行事として、スポーツ大会、エコ活動、バーベキュー、屋上での花火鑑賞、キッチンカーの利用、バス外出、招待行事など、様々な行事を企画し、新しいイベントも沢山取り入れている。
- ・地元区との連携を深める中、地域のスポーツクラブのプールを使えるようになったことや、イベントへの招待など、関係構築から生まれた取組もある。
- ・特に、施設の屋上から地域の花火大会を鑑賞するイベントや中庭でのバーベキューなど、新しい施設を活用したアイデア溢れる取組が計画的に実施されている。
- ・また、イベントに児童の意見を取り入れ、準備や飾り付け、BGMの選曲など、児童の参加を促している。

●児童の意見要望を受け止める多様な方法と機会を用意し、一時保護所生活の充実に努めている

- ・生活のルールについては「一時保護所のしおり」で、基本方針を示している。
- ・新庁舎への移行に伴い、生活の仕方などのルールの見直しを行った。また、児童が生活をする中で、マナーやルールの見直しについても随時進めている。
- ・児童へのアンケートの実施、意見箱の設置、所長や保護課長、一時保護所心理職とのランチ、第三者委員との面談、「子ども会議」の開催、児童が自由に意見・要望を書き込めるホワイトボードの設置など、多様な方法と機会を作り、児童の意見・要望を受け止める仕組みを用意している。
- ・児童からは、自由に活発な意見が出されている。特にホワイトボードには、様々な意見が寄せられ、他の児童の意見を目にすることもできる。すぐに実行できる意見・要望を検討し、変更した場合には速やかにフィードバックしている。

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

●全室個室化に伴い、臨機応変に居室を変更したり、グループワークをするなど日常生活を工夫している

・全室が個室になり、お互いが安心して生活できるように、集団動向を踏まえ様々な主訴の課題に対して、一人ひとりの状況を確認したうえで、入所時やその後の動向を踏まえて居室の変更を判断し、児童にも説明をして実施している。
 ・おやつ以降は入浴の順番を待つこともあり、個室で一人で自由に過ごすことができるようにしている。また、2日に1回は、自分で個室の掃除ができるように、2部屋に1台の掃除機を設置している。
 ・一時保護所心理職が、2週間に1回の土曜日に、5～6人のグループワークを実施している。
 ・内容はカードゲームを取り入れるなど遊びの要素を入れながら、児童の気持ちの汲み取りなど、感情の認知に関わるワークをしている。その中で、児童の人間関係の観察をして、日常の関わりに活かしている。

●前例にとられない方法で行事を実施し、日常生活でも職員の手伝いに自主的に取り組めるようにしている

・借り上げバスで日帰り登山に出かけたり、大きなイベントがないときにはミニ行事としての体験実習があり、買い物に出掛けている。
 ・屋上のテラスで花火大会を鑑賞したり、中庭でバーベキューをしたり、キッチンカーでの昼食を楽しむなど、前例にとられず児童たちの自主性を促す機会もある。
 ・行事の取組では、児童が出し物を考えて準備をしたり、会場を飾ったり、BGMの選曲をするなど、積極的に参加できるようにしている。
 ・地元区と連携した取組があり、プールを活用したり、ミュージカルショーを鑑賞するなど、外出や地域に関わる機会を設けている。
 ・日常生活の中で、洗濯物の仕分けをしたり、外出時の荷物の準備を手伝うことやスポーツ大会の看板のデザインを考えることなど既に児童が積極的に参画しているが、職員は更に児童が自主性を発揮できるようにしていきたいと考えている。
 ・外出の機会を増やしているところであるが、併せて、児童を引率する時の事故防止の留意点について周知徹底に努めている。

●定期的に子ども会議を開催したり、要望を書き込めるボードを用意するなど意見を吸い上げやすい工夫をしている

・毎週日曜日に子ども会議を開催している。児童の中からリーダーと書記を決め、男子2グループ、女子1グループに分かれ、生活の流れを確認したり、意見交換をしている。
 ・食堂スペースの脇にリクエストボードを設置し、外出のこと、私物の持ち込み、読みたい本、食べたいメニューなどを自由に書き込むと、月1回集約をして職員会議で検討をし、検討結果を児童にフィードバックするなど、意見を吸い上げやすい環境にしている。
 ・児童からの要望に対して、急を要する事項は随時検討している。通常は、職員会議で検討し、希望を叶えることができる事項は対応し児童にその結果を知らせている。すぐに対応が難しい事項は、継続して検討することもある。対応できない事項は、理由を説明し児童に報告している。このように児童の要望を丁寧に把握し、対応を進めることで、児童の生活が快適になるように取り組んでいる。

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

●食事中に音楽を流したり、話をしながら食べるなど、和やかな雰囲気作りを心掛けている

- ・食堂の透明ガラスにクレパスを使って絵をかいたり、音楽を流すなどして、和やかな雰囲気になるようにしている。
- ・新型コロナウイルス感染症が5類になり、黙食を緩和し、楽しく話をしながら食べることができる雰囲気づくりを心掛けている。
- ・リクエストボードに書かれた好きな物メニューやリクエストメニューなど児童の意見を、毎月開催される給食事業連絡会で報告をし、献立作成に反映できるようにしている。
- ・児童の喫食量の把握は、メニュー内容によって差があり難しいと感じている。余りがあるときにはお代わりできるようにしている。

●アレルギー食の提供には、居室や食堂のテーブルに表示するなどして誤食を防ぐようにしている

- ・アレルギー食の提供の必要性については、入所時に、担当の児童福祉司を通して家庭や学校に確認をしている。
- ・給食の献立を作成するときには、そば、ピーナッツ、生卵、グレープフルーツなどアレルギーを誘引する食材は使用しない方針を取っている。
- ・アレルギー食の提供時には、食事箋で確認し、アレルギー用のトレーを使用して、調理業者とのダブルチェックをして配膳をしている。
- ・アレルギー食の提供が必要な児童であることが分かるように、居室のドア、食堂やホールの椅子やテーブルにアレルギーを表示し、誤配や誤食を防ぐようにしている。

●手作りおやつやベランダでの野菜作りなど、食に興味を持てる取組や食の知識を学ぶ機会をもっている

- ・週4回(土・日と火曜日水曜日)おやつを手作りする時間があり、3時のおよつつの時間に食べている。
- ・2階のベランダにプランターを置き、野菜や花を植える場所を作り、ナス、ピーマン、トマトなどの収穫をして、食卓に出すなど、食育活動の成果を見えやすい方法で提供している。
- ・学習の時間に、日頃食べている野菜、魚、肉などの身体を作るために構成している栄養価の話聞く機会をもち、食への知識(栄養学など)を深められるようにしている。

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

●入所時も含め、児童の健康状況を丁寧に把握し、健康が維持できるように支援している

- ・入所時のインタビューで、持病、投薬の有無、食物アレルギーの有無を、担当の児童福祉司と連携して把握している。
- ・嘱託医が月2回来所するので、入所後2週間以内の児童を対象に、健康診断を行っている。
- ・入所時に把握した身体的情報を基に、治療の継続や受診の必要の調整を担当の児童福祉司と連携して行っている。
- ・児童の健康状況には課題が多く、ケアをしていない児童、治療を中断している児童、また、入所後に健康上の課題が表面化する児童もいる。このため、担当の児童福祉司を通して、家庭での状況を把握できるように連絡をお願いして、状況を把握して、当保護所の看護職が対応できるようにしている。

●児童の服薬管理を徹底し、児童自身の自己管理意識を高めるように指導している

- ・児童の服薬に関しては、内服の内容が確認できるように服薬一覧表を作成している。
- ・薬剤保管庫を導入して薬の管理を徹底できるようにし、ダブルチェックをして、配薬や服薬の誤配、誤飲にならないようにして徹底して、アクシデントの防止に努めている。
- ・児童にも、服薬が必要な事を意識できるように健康状態を伝えるなどの働きかけをして、児童が自分の体調を管理できるようにしている。
- ・夜間や休日など看護職がいないこともあるので、健康記録用紙に児童の健康状況を記録して、把握できるようにしている。また、検温表にも、毎日の対応を記録し把握している。

●看護職と連携し、保健や健康に関する情報を提供して、理解を深める機会にしている

- ・保健日誌には、治療(症状、病名、処置など)、通院検査、検温、などの欄があり、日々の児童の健康状況は、保健日誌の様式に従って記録して把握できるようになっている。
- ・感染症が発生した時には、嘱託医に相談をするとともに、担当の児童福祉司に連絡をして近隣医を受診するなどして、早期回復ができるようにしている。また、全室個室になったことで、安静にできることや感染拡大の予防になっている。
- ・眼の日や鼻の日の情報やうがいの仕方を洗面所に掲示するなど、健康情報を伝えている。
- ・2か月に1回食育だよりを発行し、歯科衛生に関する標語を掲載するなどして、よく噛んで食べることが味覚や脳の発達に役立つことを伝え、知識の普及や健康の啓発に役立つ取組をしている。

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

●児童との定期的な面談を通して、児童が抱えている問題を把握、心理的ケアを実施し支援をしている

・入所時のインタビューとその後の児童との面談で、保護所の職員が、身近にいていつでも話を聞くことを伝えている。また、個別の担当福祉職はいるが、担当以外の職員も誰もが積極的に声を掛けるなどして、不安の軽減に努めている。
 ・保護期間が長期化する児童に対しては、心理指導担当課長代理が、随時、プレイルームで話を聞いたり、心配事の相談に乗るなど個別のケアをしている。また、担当の児童福祉司からの依頼を受けて、心理ケアを実施している。
 ・ストレスコップの話やポジティブワード集などを活用して、自分の状況を客観的に把握が出来るように働きかけをしている。
 ・心理指導担当課長代理が個別的にケアをした時には、心理引継ぎ簿に記録し、職員が状況を把握できるようにしている。

●振り返りの作文や宿題の取組ができるように、寄り添いながら取り組むようにしている

・急な面談が入った時に、日常的に考えていることや気持ちをうまく言葉にして伝えられない児童も多い。そこで、保護所からの提案として、ものごとを整理するための作文を書くことを勧めている。必要に応じて担当の児童福祉司や養育者に渡すこともある。
 ・担当の児童福祉司から、家庭復帰を前にした次の面会に備えて、家族との約束事を考えたり、親に守ってほしいことなどをまとめておくことを提案された場合は、職員と児童と一緒に考える場を持っている。
 ・児童の行動上の問題があった場合には、内容によって、全児童を対象に話し合う機会を作ったり、問題行動を起こした児童に振り返りを促したりして、生活の場が、安心できる場になるように皆で協力していくことの大事さを意識させている。
 ・一時保護所心理職が欠員状態にあり、情緒的に不安定要素がある児童が多いので、きめ細かい対応が難しいと感じている。

評価項目 6-4-9

学習習慣や学力を維持するため、学習に取り組んでいる

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

評価項目9の講評

- タブレットを活用して、個別の学習進度に応じて教材を選択して、学ぶことができるようにしている
 - ・学力に応じた教材が提供できるように、学習進度調査を行っている。80点を目標に理解度を判断をして、状況によっては前年度の学年に戻って学べるようにして、基礎学力の習得を大事にしている。
 - ・全児童がタブレットをもち、学習には、通信教材を使用して個別の学力に合わせた学びを保障している。
 - ・教材の内容は、小学校4年生から高校3年生まで対応できる内容で、入所児童の学年の範囲で取組ができるようにしている。
 - ・タブレットは、自分の学年の国語や数学を学習をすることと、プラスして理科や社会の教科を学びたいときに使用している。
 - ・学習室では、学年で授業を受けることができるように、週4回学校と同じようなスタイルでも学べるようにしている。
- 外部の家庭教師を活用し、個別学習の機会を確保し、個別課題に対しての指導を実施している
 - ・外部から家庭教師が週4回来所し、一人の児童に対して2時間ずつ各居室で対応できるようにしている。教科内容は、国語、英語、算数などの教科書、問題集、テキストを中心に、理科系の専門教科の個別指導ができる機会をもっている。
 - ・在籍校の、夏休みなどの提出課題があるときには、個別の課題に対応できるようにしている。
 - ・私物の学習教材の持ち込みに対して自分の時間に使用することができるようにしたり、児童の学習意欲などを把握して、学習内容を柔軟に変更している。
- 在籍校の教科書などを使用しての学習を深める機会や進学希望の児童の要望に応えたいと考えている
 - ・児童が入所前に学校で使っていた教科書やテキストを、当保護所へ持ち込めるようにしている。
 - ・また、在籍校における宿題や定期テストなど、児童の成績に反映されるものには可能な限り対応したいと考え、担当の児童福祉司を通じて学校と協力して取り寄せ、対応するようにしている。一時保護所の職員だけで恒常的にオンライン授業に対応することは難しいが、プリント学習など代替となる対応を学校側に提案するなど工夫を凝らしている。
 - ・受験希望者等に対しては、寄り添った学習指導ができるよう様々な工夫をしている。必要に応じて学習指導職員が論文試験や面接試験の対策を行い、学習指導以外にもきめ細かく対応している。
 - ・児童の学習意欲や在籍校からの依頼など、必要に応じて学習時間を確保できるように適宜、専用の日課を組んでいる。

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

- 地域の体育館や図書館を活用したり、地元区との協力を得て、外出の機会を充実させている
 - ・毎月1回は体育館と隣接している図書館を積極的に活用している。
 - ・体育館では、バスケットボールやバレーボールをして、体を動かして遊ぶ機会をもったり、体育活動に参加しない児童は図書館で本を読んで過ごすなど、生活の幅を広げ、充実できるようにしている。
 - ・民間のプールを貸し切って泳ぐ機会を作ったり、地元区の積極的な協力を得て、ミュージカルやイリュージョンのショーを鑑賞するなど、外出の内容を充実させている。
- 理容ボランティアを積極的に受け入れるほか、大使館を訪問してメッセージを届けるなど、児童が職員以外と交流出来るようにしている
 - ・児童の理容に対するニーズに応えるために、毎月2回理容ボランティアが来所している。
 - ・また、当保護所では以前より、災害復興支援の取組を児童と共に実施しているが、その一環として、トルコの地震の後に駐日トルコ共和国大使館を訪問した。防災教育・情操教育の取組であり、児童がトルコの被災地の人々を想ってメッセージを書き、それを児童と職員が大使館に持参、直接、カードを手渡した。児童は、大使館職員と交流する機会を持つことができ、貴重な経験となった。
 - ・更に、外部の家庭教師の活用も行うなど、児童が職員以外の様々な人との交流の機会を持てるように努めている。

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	児童の基本的な人権について、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)を外部和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

●児童の権利を守り、自由な意見を言える施設であるという丁寧な説明を定期的実施している

・一時保護のガイドラインには、「児童福祉法」、「子どもの権利条約」、「児童虐待の防止に関する法律」など、児童の権利に関する指針が明示されている。
 ・一時保護所の職員は、研修の中で「子どもの権利」を尊重し、「子どもの利益に配慮した支援」に取り組むことを確認している。
 ・そうした基本理念を実現するため、毎週日曜日に「ふりかえりの会」を行い、その中で「子どもの権利」についての紹介及び分かりやすい説明を行っている。
 ・また、児童が直接、所長や一時保護所の責任者である課長など、誰に対してでも、伝えたいことをアンケートで書き込める取組も進めている。

●全室個室化したことで、児童のプライバシーを保持できる環境が大きく改善した

・全室個室化を実施したことで、児童のプライバシー及びプライベートな時間を確保できる環境へと大幅に改善した。
 ・児童は、午後の日課の後、いわゆる放課後の時間には、自分の部屋に入り、一人の時間を持つことができるようになった。
 ・大部屋では、隣の児童に気を使い熟睡ができなかった児童もいたが、家族から離れて緊張した状況にある中、ゆっくと寝ることができるようになった様子が見られる。
 ・また、自室でテレビを見ることや私物を扱うこともでき、新しい取組も始まっている。
 ・夜間について、現状では就寝時に扉を開けていても、閉めていても良いこととしているが、扉を少し開けて児童の安否を確認する方法が良いのか、児童のプライバシー保護を優先して扉を閉め切るのが良いのか、職員間で継続して議論している。個室環境を最大限に活用し、児童のプライバシーを保護することの重要性を十分に認識した上で、試行を繰り返しながら引き続き検討していく必要があると保護所職員は考えている。

●児童との信頼関係の中で安心して生活でき、プライバシーの守られる空間となる取組を進めている

・オープンでゆったりした環境が与えるプラスの影響は、児童だけでなく職員にも余裕を与えている様子が見られ、児童との関わり方にも個別性を尊重する支援を進めている様子が見られた。
 ・新しい施設は活動できる部屋やオープンスペースが多く、職員が目が行き届きにくい造りになっているが、児童間のトラブルが増えているわけではない。
 ・児童との信頼関係の中で、プライバシーが守られ、安心して生活できる場の提供を進めることが期待され、また、それにチャレンジしている。

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る(職員の会議・リーダー会・サービス向上委員会など)

サブカテゴリー6の講評

●支援に関するガイドライン及びハンドブックには、一時保護所支援に関する重要な事柄が集約されている

・一時保護所の支援マニュアルとして「一時保護所運営の手引き」及び「一時保護所HANDBOOK」等を使い、支援実践に関する基本指針を確認している。
 ・ハンドブックには、一時保護所の運営に関する基本的な考え方から、入退所の手順、健康・食事・学習に関する事柄、アセスメントを行う上での指針が詳しく記されている。
 ・職員は、支援の基本をハンドブックや手引き書を参考に確認するとともに、管理層からのスーパービジョンを受けている。
 ・支援マニュアルを定期的に確認するとともに、携行しやすいようハンドブックを作成してその活用を進めようとしている。少しずつでも重要な項目を計画的に学習する機会を作ることや、支援に関する基本方針を掲示する取組などを期待する。

●職員が新しい提案を出しやすい環境となり、チャレンジしながら支援の工夫及び改善に取り組んでいる

・業務の見直し及び改善に取り組み、四半期ごとに業務分担の進捗状況を確認・見直しを実施している。
 ・「子ども会議」、「リクエストボードへの自由コメント」、「投書箱」への意見は、職員会議で取り上げ、できる事柄については早急に改善するようにしている。
 ・また、児童福祉司との連携が取りやすくなり、ケース会議の開催及び担当の児童福祉司からの意見を支援に活かしやすくなった。そのため児童一人ひとりの個別課題を見極めて、児童福祉司とも一緒に課題を共有しやすくなった。
 ・その他、職員からの提案やアイデアが出やすくなり、引継ぎ、職員会議などで活発な話し合いが持たれている。
 ・日課の見直しや手順の改善がしやすくなり、職員からの改善提案を積極的に取り上げ、新しい取組に挑戦しやすい環境になってきている。

●個別対応力を高めるために、即効性のあるスーパービジョン体制が必要になっている

・職員構成は全体的に若返りつつある。職員調査からは、「意見が言いやすい環境である」、「職員間のコミュニケーションがよい」など、職員同士の活発な意見交換から新しい取組が進んでいる様子が感じられた。
 ・一方、全室個室化という環境をどのように活用し、児童の安全と安心につなげていくのかという課題に関して、多様な意見が出ており、当保護所全体としての支援理念を作り上げている途中であると感じる。
 ・また、児童支援の個別化が求められ、より専門的な支援が必要になっている。当然、集団指導というより、個別課題に対する関わり方を確認する場面が多くなっている。
 ・保護担当課長代理はスーパーバイザーとしての役割を果たしているが、職員の支援力を高めるためには、より実践に近い場面で、タイムリーにスーパービジョンができるシステムが必要である。
 ・看護職、学習指導職員、一時保護所心理職に対してもスーパービジョンシステムを作ることは必要であり、それに加え、継続的に専門性を発揮するためには、常勤化が求められる。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
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
タイトル①	●児童の意見表明権の保障に向け、リクエストボードや子ども会議など様々な方法で意向把握を行い、保護所運営に反映している	
内容①	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度、当保護所として特に力を入れて取り組んでいるのは「児童の意見表明権の保障」である。児童意向を丁寧に把握するため、子どもアンケート、意見箱、所長等とのランチ等従来実施してきた方法に加え、リクエストボードの設置や定期的な子ども会議の実施にも取り組んでいる。 ・「リクエストボード」はホールに常設された大きなホワイトボードであり、児童はいつでも好きな時に要望を書きこむことができる。また、子ども会議は毎週日曜に実施し、児童が話しやすいよう少人数のグループに分け、児童同士でリーダーや書記を務めながら意見を出し合っている。 ・こうして集まった児童の意見を集約し、職員会議で対応を検討、できることは速やかに実現に繋げている。検討結果は児童にも報告しており、児童は自分の意見を伝え、話し合ったことが実現することを実感できる環境となっている。 	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
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②	●全室個室という環境を最大限に活かし、児童が自主性を発揮しながら、リラックスして生活できる支援方法を検討、実践している	
内容②	<ul style="list-style-type: none"> ・新しい施設環境への移転により、全室個室化が実施できた。 ・生活の流れや個室の使い方については、他の一時保護所の見学など情報収集と検討を重ね、児童の安定を最優先にした取組を進めている。 ・また、私物の持ち込みを認めたり、ゆとりある生活時間の設定などにも配慮している。日課の後をいわゆる「放課後の時間」と考え、平日の放課後は自室で一人自由に過ごす児童がいたり、余暇時間が多く設定されている土日祝日には、ホールで談笑しながらグループでカードゲーム等をして過ごす児童が見られたりと、児童の自主性を尊重した過ごし方を実現している。 ・生活ルールを決める際にも児童の意見を積極的に取り入れ、児童が主体となる保護所を目指している様子がうかがわれた。 	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-9	学習習慣や学力を維持するため、学習に取り組んでいる
タイトル③	●在籍校の教科書やテキストを使用したり、家庭教師による学びの機会があるなど学力の維持に繋がる取組をしている	
内容③	<ul style="list-style-type: none"> ・在籍校の教科書やテキストは自分の時間を使って学習したり、タブレットでは、自分の学年の学習を中心に、理科や社会など興味を広げて学ぶ機会もある。学習室では学力に応じた対応とともに、学年別の授業も受けられるようにしている。 ・また、外部の家庭教師を導入し、児童一人に対して2時間ずつ、夕方の時間を活用して、個別の学びを深める機会を作っている。 ・児童福祉司を通じて学校と連携し、成績に反映される事項（在籍校の宿題や定期テストなど）に対応している。一時保護所の職員だけで恒常的にオンライン授業に対応することは難しいが、プリント学習など代替案を学校側に提案するなど、児童が学びを継続できるよう工夫を凝らしている。 ・学習指導以外にも、受験を希望する児童に対し推薦入試の面接対策や論文指導なども行い、児童の学ぶ意欲に寄り添った支援を行っている。必要な場合には、児童ごとに専用の日課を組み、学習の時間を確保できるよう支援している。 	

特に良いと思う点	
1	<p>タイトル ●新しい一時保護所として、児童が安心して過ごせる空間と楽しめるイベントに積極的に取り組んでいる</p> <p>内容 ・庁舎の移転に伴う施設改修の結果、全室個室化を進めることができ、児童のプライバシー保護及びプライベートな時間の確保が進んでいる。 ・新しい庁舎は、食堂と一体化したホール、ホールの中に立つ円柱の棚、ホールの一角にあるソファアのスペースなど、多様な使い方ができる構造となっている。 ・食堂からは、中庭が臨め、開放的な空間である。 ・また、ホールを囲むように居室が配置されている。個室には、私物も仕舞える棚やテレビが置かれ、午後の日課後、いわゆる放課後の時間で降は自室で過ごせる。 ・集団の規模は同じであるが、児童も職員にも余裕が生まれ、生活の質を高める工夫やアイデアが沢山出ている様子が見られた。 ・また、屋上を利用して地域の花火大会を見学する、中庭でバーベキューをする、地域のスポーツクラブのプールを利用するなど、児童に寄り添うイベントや新しい取組を積極的に展開している。 ・まずチャレンジしてみようというリーダー層の運営理念を全職員で共有し、児童が過ごしやすい一時保護所を作ろうとしている。</p>
2	<p>タイトル ●様々な方法で児童の意向把握に努めており、把握した意向は速やかに対応を検討、児童の意欲向上につながるものは積極的に取り入れ改善につなげている</p> <p>内容 ・児童の意見表明権の保障に力を入れている。「子ども係」を業務分担として位置付け、児童の意見把握と、速やかな対応検討、そして児童への対応決定のフィードバックを確実に実施し、児童が、自分の意見が受け入れられ反映されたことを実感できるよう取り組んでいる。 ・意向把握は、子どもアンケートの他、毎週日曜に子ども会議を実施、また、ホールには大きなホワイトボードを設置し「リクエストボード」として児童がいつでも好きな時に自由に要望を書きこめるようにするなど、複数のツールを用意し、話し合いの中で、また、書き込むことで、と児童が得意な方法で意向を伝えられる環境を整えている。 ・当保護所は、児童の意欲向上につながる提案は積極的に取り入れる姿勢で取り組んでおり、これまでに要望が叶った事柄も多くある。児童は自分の意見を伝え、話し合いの中で人の意見を聞き、伝えた意見を受け止めてもらうといった一連のプロセスを体験し、対応可能な事柄は実現することを実感できている様子が見て取れた。</p>
3	<p>タイトル ●新しい建物環境における支援のあり方を模索する中で、職員の気づきや意見が積極的に共有・取り入れられ、職員主体で作り上げようとしている</p> <p>内容 ・職員間の意見交換の場を日頃から持ち、経験年数や職種に関わらず、それぞれの職員の気づきや意見を発表・共有し支援の向上に繋げる風土が醸成されている。 ・毎日の業務終了時には支援の振り返りを行い、意見を出し合いながらより良い支援の方法を模索している。こうしたプロセスを積み重ねることで、当保護所としての支援のあり方を職員主体で作り上げ共通認識として醸成されていくことと大いに期待できる。 ・当保護所は新しい建物に移転し、それまでの環境とは大きく異なる環境での支援実践であるが、試行錯誤を繰り返しながら、段々と当保護所の支援を作り上げているところであると見て取れた。 ・管理・監督職は、「移転後気づいたことのみとめ」シートを作成・活用しての職員意見の集約、行事後の職員アンケートなどの仕組み作りや、ベテラン・新人を問わず職員の意見を広く聞き積極的に取り入れていく姿勢などを通じて職員が、前例にとらわれない新しい発想で提案・実践できるよう支援している。</p>

更なる改善が望まれる点	
1	<p>タイトル ●個室の価値を高める使用方法の検討とともに、新しい施設の更なる使い方の工夫が期待される</p> <p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全室個室化を実現し、児童が一人になれる空間と時間を作ることができるようになった。 ・これまで、他の児童に気を使い、一人で泣くこともできなかった環境から、一人になれる個室は、児童の安全な空間ができたという大きな意味を持つ。 ・一方、児童の安全に配慮するという一時保護所の使命を達成するため、夜間について、現状では就寝時に居室の扉を開けていても、閉めていても良いこととしているが、扉を少し開けて児童の安否を確認する方法が良いのか、児童のプライバシー保護を優先し扉を閉め切るのが良いのか、職員間でも議論を続けている。児童の安全の確保、児童のプライバシーの保護、ともに重要であるとの認識の下、職員間での議論と施行を継続しているところである。 ・また、個室での学習、個室での面談など活用が進んでいる様子があり、今後、更に積極的な使い方が期待される。 ・児童からの意見を積極的に取り上げ、安全で、明るく、楽しい空間となることを、引き続き期待する。
2	<p>タイトル ●新しい建物環境を存分に活用し、安全で楽しい生活環境作りに向けて、児童と共に自由な発想での取組を進めていくことを期待したい</p> <p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当保護所は建て替えを行い、食堂とホールを一体化した広いスペースを用意することができた。新しいホールを囲むように居室が並び、居室と生活スペースが近くなった。ホールには、食事、学習、リビングなどの機能を持たせている。また、中庭を見渡すこともでき、開放的な雰囲気を感じる。 ・現在、ホールのレイアウト、活用方法など、新しい試みを行っているところである。中庭の植栽や飾り付け、ライトアップなどの工夫、ソファのレイアウトや児童が寛げる複数の居場所づくり、ホールに備え付けの円形の棚の飾り付けや活用法など、職員や児童の意見を積極的に取り入れながら、試行を重ねている。 ・ホールフロアを自由に仕切り、環境の変化をつけることや、学習するスペースや場所を変えることで、気分を変えることもでき、新しい建物環境の更なる活用に取り組もうとしているところである。自由な発想を児童と一緒に取り組み、安全で楽しい、そして使いやすいホールを作り上げることを期待したい。
3	<p>タイトル ●庁舎の改築に伴い、児童の居住環境が整備され過ごしやすくなっているため、更に体育館やテラスなどの活用方法の検討も期待したい</p> <p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・庁舎が改築され、児童の居室は個室になり、広い空間には食堂とホールがあり、ホールの中央にはソファが置かれゆったりと過ごすことができるようになるなど、児童の居住環境は、過ごしやすく整備されている。 ・また、体育館やベランダ、テラスなどの空間があり、体育館にはボルダリングウォールも設置されている。テラスは花火鑑賞をしたり、ボルダリングは、得意な職員が指導して楽しむ機会をもったり、2階のベランダでは、野菜の栽培をするなどの体験もしている。 ・利用者の意見に草花を育てたいなどがあることから、プランターの活用での情操教育の視点も含め、今後、子ども会議などで体育館やテラスの活用方法について、みんなで意見を出し合い、活用のプランを持つなどの検討も期待したい。