

外部評価結果報告書(令和5年度)

2023 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	吉田 紅愛		経営	H0301076		
	②	齋藤 弘昭		福祉	H0401003		
	③	井上 真樹		福祉	H1801046		
	④	菊池 匡		経営	H2201001		
	⑤						
	⑥						
福祉サービス種別	一時保護所						
評価対象事業所名称	八王子児童相談所						
事業所連絡先	〒	193-0931					
	所在地	東京都八王子市台町3-17-30					
事業所代表者氏名	大石 直行						
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	29	日	
利用者調査結果報告日	2023	年	10	月	13	日	
自己評価の調査票配付日	2023	年	8	月	29	日	
自己評価結果報告日	2023	年	10	月	13	日	
訪問調査日	2023	年	10	月	19	日	
評価合議日	2023	年	10	月	19	日	
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	・事前説明にあたっては、今回の外部評価の手法について、独自資料を用意した。 ・分析シートは記入のポイントを用意し、効果的、効率的に情報が整理できるよう工夫を行っている。 ・確認根拠資料は、訪問調査の概ね3週間前までに評価機関への提出を依頼し、訪問調査を実施し、当日は、事業所の課題や良い点を把握するためのヒアリングに重点を置いて実施している。 ・合議は、訪問調査終了後、同じ日のうちに、速やかに実施している。						

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

年 月 日

事業者代表者氏名 印

1	理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）
	事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定） 1)児童の人権尊重 2)安全で安心できる生活 3)適切な支援構築 4)意見表明権の尊重 5)各部門との連携
2	期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）
	（1）職員に求めている人材像や役割 保護を要する児童は、保護者による家庭内での養育が困難な児童のほか、被虐待、家出、不登校、家庭内暴力、非行など難しい問題を抱えた児童も多く含まれている。その為、これらの児童の養護と支援に当たる職員は、高い専門性が求められている。
	（2）職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感） 児童相談所職員に求められる倫理と専門性に基づいて、保護する児童の安全と安心を確保し、最善のサービスを提供する。

調査対象

調査の前々日(令和5年度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

45

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	31	11	0	42
割合	69%	24%	0%	93%

利用者調査全体のコメント

総合満足度(とてもよい、ややよいを合計した割合)は、(29%、12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18. 職員はあなたに対して、ていねいに接してくれますか
(83%、35人)

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

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 74%、31人)

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
コメント	はい	どちらとも いえない	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)	21	15	6	0
ラーメン、唐揚げが好き。 とても美味しいです。 黙って食べるの楽しくないです。 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。	12	15	15	0
せっかく作ってくれていてもつたいないので、頑張って全部食べるようにしている。 嫌いなものはない。 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楽しいですか)	12	21	8	1
教え方が上手いし面白い。 分かりやすく楽しい。理科の人体の性質や場所を紙のパズルでやってくれて分かりやすく楽しかった。 といった意見があった。				
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)	27	8	7	0
慣れました！ 今の所は大丈夫です。 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))	25	9	6	2
運動、タブレット学習、フリーが好き。 DVDを見る。運動、ドッジボール、サッカー、野球、キャッチボール。屋上でバスケットボール。楽しい。 基本ほとんど楽しめていると思います。 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)	27	9	5	1
教えてくれたと思うけど忘れた。 完全に理解しているかと言われれば分からない。 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)	23	15	4	0
まだないけど対応してもらえそう。 職員さんによって対応に差がある。 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)	22	13	7	0
清潔な方だとは思う。 トイレの掃除の人が来てくれてるけど汚れている。 といった意見があった。				
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))	28	10	4	0
出来る限りやってくれてると思います。 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)	24	12	4	2
日記などに記入して読んでもらっています。 担任の先生は、沢山聞いてくれます。 あんまり話していない。 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ますか(実際にしてくれていますか))	27	11	4	0
将来のことは児童福祉司さんに話した。 頼むことが少ないから強く言えないけど、その内のほとんどは解決してもらった。 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)	26	10	5	1
掃除するようになった。 正直になれたこと。身体を動かせるようになったこと。 自制心が少し高まった。身体の成長もした。 一応進路とかはここに来てからよく考えた。 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)	27	12	3	0
初めの方で聞きました。 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(実際に聞いてくれていますか))	31	6	5	0
まだないけど聞いてくれそう。 ノートに書いて夜勤の人に渡しています。 話していない。 といった意見があった。				
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)	31	8	3	0
守られています。 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、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))	28	9	5	0
児童同士で話すことが多いです。 日記を読んでもらっています。 話せません。皆忙しいです。 といった意見があつた。				
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 にしてくれてますか))	22	14	5	1
そういう物事がない。(不満や要望)言ったら対応してくれそう。 悪口をよく言われるが職員に言ったらちょっとだけ減った。 してくれる先生もいればそうでない先生もいます。 といった意見があつた。				
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)	35	6	1	0
叱られても優しくしてくれる。 完璧に丁寧に接してくれる。 きびしい。 といった意見があつた。				

Ⅰ. 組織マネジメント項目（カテゴリー1～5、7、8）

1. リーダーシップと意思決定

1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている

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

評価項目 1-1-3

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

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

カテゴリー 1 の講評

●一時保護所の理念等を職員や児童が理解できるよう、「一時保護所運営の手引き」等の全職員への配布や研修実施、掲示、児童への説明等により周知している

・一時保護所の理念等を各フロアの執務室やホールに掲示し、職員等の目に触れるようにしている。
 ・「一時保護所運営の手引き(四訂版)」及び「一時保護所HANDBOOK」を全職員に配布するとともに、新任・転入職員に対してはオリエンテーションを実施し説明を行うことで、保護所の目指す方向性等の理解が深まるように取り組んでいる。また、「一時保護所運営の手引き(四訂版)」は全職員が閲覧できる掲示板にもアップしている。
 ・入所児童に対しては、入所前に児童福祉司より保護所の役割等について説明し、インテーク時に改めて保護所職員から説明を行っている。しかし入所時の説明のみでは理解に限界があるため、日々の支援において関わる中で、必要に応じてその都度、児童の状況に応じた説明を行っている。

●管理・監督職は難しい場面でも理念に立ち返り、職員が同じ方向を向いて支援を進められるように働きかける等、保護所をリードしている

・管理・監督職は自らの役割・責任を意識した説明や行動を心掛けている。児童の人権を尊重した支援を進める一方で、ルールに関して許容する範囲を拡大する等に伴い児童間のトラブルが増える場面もあるが、そうした時に理念に立ち返ることができるよう、特に経験の浅い職員に対して促しを行う等、目指す方向の一致に向けて事業所運営をリードしている。
 ・今回の職員自己評価では「子供を思う職員が多い」等の記述が散見され、職員集団として同じ方向を目指している状況がうかがえるが、管理・監督職としては、更なる働きかけを課題として認識している。
 ・保護課長及び保護担当課長代理は職員会議や日々の引継ぎに参加し、支援の状況等を把握しつつ、自らの役割・責任に基づいて必要な説明等を行い、保護所全体の業務が円滑に進むよう努めている。

●重要な意思決定に関する検討・決定の手順が明確化されており、決定事項等は所定の役職者等を通じて職員、関係機関等に周知している

・重要な意思決定を要する事柄については、所長をはじめ所内の課長代理級が参加する連絡会議で協議している。事務手続き等の起案は必ず保護担当課長代理を通してから課長に上げることとし、意思決定の流れが明確化されている。
 ・重要な意思決定の内容等について、職員会議や日々の引継ぎの機会を活用して、保護課長や保護担当課長代理から職員に周知するようにしている。職員会議をはじめ各種会議の開催時には議事録を作成し、不参加の職員は確認することとし、情報の共有化を図っている。
 ・必要に応じて、重要な意思決定に関する決定事項等について、保護課長や保護担当課長代理、或いは所長や管理担当課長代理を通じて関係機関等に連絡し、連携の強化に取り組んでいる。

カテゴリー 2 経営における社会的責任

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

評価項目 2-1-1		
福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理等を周知している		
○×欄	標準項目	
○	1	一時保護に従事する者として守るべき法・規範・倫理を明示している
○	2	全職員に対して、守るべき法・規範・倫理などの理解が深まるように取り組んでいる
評価項目 2-1-2		
外部評価の結果公表、情報提供などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている		
○×欄	標準項目	
○	1	外部による評価の結果公表、情報開示などにより、開かれた組織となるように取り組んでいる
○	2	「児童相談所のしおり」や「みんなの力で防ごう 児童虐待」等のパンフレットを活用して、地域社会に一時保護所に関する情報を提供している

サブカテゴリー2 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている

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

評価項目 2-2-2

ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している

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

評価項目 2-2-3

地域の関係機関との連携を図っている

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

カテゴリー 2 の講評

●守るべき法・規範・倫理等をハンドブックへの掲載や執務室への掲示、資料の共有、研修実施等により周知し、折に触れて確認することで理解を深めている

・職員が守るべき法・規範・倫理等は「一時保護所運営の手引き」、「児童相談所執務ハンドブック」及び「一時保護所 HANDBOOK」に明示している。また、権利擁護等に関する新たな資料等があれば職員会議等で共有化を図ると同時に、メール送付により全職員に周知している。また、4月の職員会議で「服務関係の確認」の文書及び「職員倫理綱領」を配布し、注意喚起を図っている。
 ・「職員倫理綱領」や「児童憲章」等を執務室内に掲示することで、常に目に触れる環境としている。一時保護所の理念についても掲示し、会議中にも折に触れて確認ができるようにしている。
 ・年間研修計画に基づき、悉皆研修として定期的にコンプライアンス及び人権研修を実施し、職員の理解が深まるように継続的に取り組んでいる。

●外部評価を毎年受審し結果を公表することで透明性を高め、関係機関との連絡会やケースカンファレンス等を通じて地域との連携を図っている

・入所児童への聞き取り調査や職員自己評価を含む外部評価を毎年受審し、結果を東京都のホームページに掲載することで透明性を高めている。
 ・要保護児童対策地域協議会、地域の児童養護施設との連絡協議会、警察・子供家庭支援センターとの連絡会等に管理・監督職が出席し、一時保護所の状況等について説明や報告等を行い、情報を提供している。
 ・必要に応じて児童養護施設とのケースカンファレンスに参加する等、児童や家庭の状況について関係機関と情報を共有し、連携を図っている。

●実習生及び保護所内外からの研修生やボランティアの受入れ体制を整え、保護担当課長代理が窓口となって受け入れている

・実習生の受入れ窓口は保護担当課長代理が担い、児童相談所の説明用資料を整備している。
 ・実際に、外部から、子供家庭支援センターや法務省の研修、警視庁一日研修、大学インターンシップ等の研修を受け入れている。また、内部からは相互派遣研修、新任研修を中心に、実習生・研修生の受入れを行っている。
 ・毎年度、ボランティア要綱を作成し、保護担当課長代理が窓口となり、受入れ体制を整えている。団体や個人からボランティアへの希望があった場合に、面談等の機会にボランティア要綱を示して、留意事項等について説明している。
 ・感染症の影響によりボランティアの受入れを一時的に中止していたが、令和4年度から再開している。地域のBBSや大学からの短期ボランティアが中心であるため、中・長期的に活動してくれるボランティアを確保していくことを課題としている。

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

●保護課長及び第三者委員に宛てた意見箱の仕組みや第三者委員との個別面談、子どもアンケート等、児童の意見を聞く仕組みづくりが進んでいる

- ・毎月「子どもアンケート」を実施し、集計した結果の概要は各職員に周知するとともに連絡会で児童相談所内の管理・監督職に報告している。対応は保護課長及び保護担当課長代理が行っている。個別案件については保護担当課長代理及び保護推進担当課長代理が児童から直接聞き取りを行い、対応結果を保護所職員に周知するとともに、保護課長に報告している。
- ・毎月2回、第三者委員が来所し、児童達と会食を行うとともに、面談を希望する児童との個別面談を実施している。
- ・フロアに2種類の意見箱を設置し、それぞれの使用方法を色分けしたポスターで周知している。水色のポスターは「課長に意見を届けよう」、ピンク色のポスターは「ひとりで困っていませんか」のタイトルで第三者委員に直接意見を言える仕組みを児童に知らせている。それぞれの意見用紙もポスターと同色の紙を用いることで、児童に分かりやすく、印象に残るよう工夫している。
- ・第三者委員は職員会議でのコンサルテーションも実施し、児童理解に基づいた助言を行っている。現在の第三者委員が児童の権利について高い知見を持つ弁護士であることに依る面も大きい、児童に寄り添った支援に繋がる仕組みとして有効に機能している。

●「子どもアンケート」の結果を取りまとめて児童にフィードバックするとともに、保護所運営やサービスの質の向上に繋げるよう努めている

- ・「子どもアンケート」の結果は「投票結果」として児童向けに取りまとめ、掲示してフィードバックしている。所全体のサービスの質向上に関する意見があれば、検討し反映させている。給食の献立に希望を取り入れたり、玩具・備品等の選定時に反映させているほか、やりたい運動があれば運動カリキュラムに取り入れ、地域の体育館を借りて運動の機会を増やす等、保護所における児童の生活の充実を図っている。
- ・「子どもアンケート」に基づく対応により、職員の支援技術向上や、学習の充実をはじめとした保護所運営の質の向上に繋げている。一連の過程で職員から出された意見も参考に、改善に努めている。
- ・児童が退所する際には「退所時アンケート」を実施し、保護所での生活を振り返ってもらい、出された意見について検討している。
- ・今後更に、児童との意見交換の機会を増やすことに取り組んでいくとしている。

●児童の権利擁護の面から、ルールの見直しや必要に応じた個別対応を実施しているが、ハード面等の制約による課題もある

- ・児童の意見や社会情勢を鑑みて、従来からのルールの見直しを行っている。髪型の自由度等の現行のルールに対し、児童が納得できるような合理的理由があるかどうかの振り返りを会議で行い、検討し、一部、許容範囲を広げる等改善している。その他、衛生面や快適さなどの向上に向けて、日用品、運動等の各担当が前向きに検討し、提案もして協議している状況が議事録から読み取れた。
- ・発達障害等を持つ児童が増加傾向にあり、より専門的なケアの他、個室を必要とする児童が増えている。しかし、定員を超過して受け入れている中で、設備的な制約で個室化ができず、支援において困難さを抱えている。児童養護施設への移行が進まない状況が定員超過に拍車をかけている。

カテゴリー 4 計画の策定と着実な実行

サブカテゴリー 1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる

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

サブカテゴリー2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

評価項目 4－2－1		
児童の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる		
○×欄	標準項目	
○	1	児童の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や所内の役割分担を明示している
○	2	事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、職員間で共有し、予防策を講じている
○	3	事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、職員、児童、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている
○	4	事故、感染症、侵入などの被害が発生したときは、要因を分析し、再発防止に取り組んでいる
カテゴリー4の講評		
●東京都の中・長期計画等に保護所の実態が反映されるよう説明や意見交換に努めつつ、明示された東京都の計画・方針に沿って保護所の計画・方針を策定している ・令和元年度にまとめられた「東京都児童相談所一時保護所支援改善検討会報告書」が実効性のあるものとなるよう取り組むこととし、様々な計画の策定時に考慮している。 ・東京都の中・長期計画や方針策定に向けて、保護所の実態等が適切に反映されるよう、各保護所と連携して所長会等で本庁に対し、説明や意見交換を実施している。 ・明示された東京都の中・長期計画や方針に沿って、保護所の年度計画等を策定している。毎年度末に、管理・監督職を中心に意見交換しながら総括をまとめ、次年度の計画策定に活かしている。		
●一時保護所支援向上委員会で明示された課題を基に、保護所としての重点項目を定め、具体的な取組を進めている ・「東京都児童相談所一時保護所支援改善検討会報告書」の改善項目のうち、当保護所では令和4年度に、2項目（児童に対する支援力の向上、余暇活動・外出の充実）を重点項目として設定し、取り組んだ。 ・児童に関する支援力の向上については、アセスメントシートを一時保護所心理指導担当課長代理主体で実施し、令和5年度は前年度の成果等を踏まえ、実施している。また、職員会議の場を活用した職員主体の所内研修、児童相談センターの医師による研修、一時保護所心理指導担当課長代理による新任職員対象のトラウマ支援研修を実施した。 ・余暇活動・外出の充実に関しては、少人数外出や小集団化での移動等、児童に沿った支援に努めた。		
●些細な出来事でもヒヤリハット報告として記録し、管理・監督職を含めて要因分析・再発防止策を検討し職員間で周知し、事故のリスク低減に努めている ・児童の安全確保のために、緊急時対応のフローを整理するとともに、毎月、児童と職員とで避難訓練を実施している。また、本所（管理担当）を中心に年1回、総合防災訓練を実施している。なお、緊急事態対応フローは執務室に掲示し、関係機関との連携や役割分担を明示している。 ・事故に至る前のヒヤリハット事例について、小さな出来事でも記録し、報告することを職員間で周知している。発生した事例の要因分析や再発防止策の検討を管理職・監督職も含めて行い、職員間で共有している。 ・感染症対策として、新型コロナウイルス等の感染症が発生した場合には、発熱中の児童に対してできるだけ個別対応を行うこと等により、感染拡大防止に努めている。また、感染症対策を含めてBCP（事業継続計画）の見直しを進めている。		

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

●東京都の研修計画に沿って当保護所の年間研修計画を策定し、新規採用職員については個別育成計画も整備して、職員集団の育成を図っている

・東京都児童相談所研修計画を踏まえ、当保護所における年間研修計画を策定し、職種や経験年数等に応じて育成目標に合う研修の実施やOJTにより、各職員の人材育成を図っている。更に、新規採用職員については個別育成計画を策定し、本人の成長をサポートしている。
 ・研修については、児童福祉司資格認定講習(東京都児童相談所業務研修、児童福祉司任用前講習会)に加え、児童福祉司任用後研修を実施しているほか、新たにeラーニングによる研修を導入している。
 ・令和4年度に設置したトレーニングセンターは児童福祉司等が先行して活用しており、令和6年度から一時保護所の職員も活用していく予定としている。
 ・所内研修として、ゲーム依存、自傷のしくみと対応、愛着障害の理解と対応、アンガーマネジメント等の研修を検討しており、日々の支援の中で直面する課題への対応力を高めることを目指している。

●職員のメンタルヘルスカが重要な課題となっており、第三者委員による助言や研修によるサポート等の体制強化を進めている

・入所前の背景や個々の抱える課題等により、入所児童の暴力・暴言が増加傾向にあることや、定員の大幅超過により十分なローテーション職員の人数を確保できず負担が大きくなっているといった状況下で、職員の心身の健康へのケアが継続的な課題となっている。
 ・より良い建物環境とその活用方法の検討を目的に、区の児童相談所に見学に行く機会を設けている。より快適な生活環境の整備に向けて先行事例を確認する目的のほか、最新の生活環境における児童支援の現状を見ることで、職員が所の将来像をイメージし、モチベーションを高めることも意図している。
 ・第三者委員は職員へのコンサルテーションも実施しており、より児童に寄り添った対応や、困難なケースにおける対応方法等について職員が助言を求めたり、悩み事を相談したり等のサポートを得ている。必要に応じて職員研修の講師も行った。
 ・メンタルヘルスの研修として、二次受傷予防をテーマとした研修の実施を検討している。若手職員向けに少人数で行い、基礎的対人援助技術や、トラウマについての知識習得を目指すとしている。

●保護所が求める職員像や職員配置の要望等について人事部門に伝える等、必要な人材の確保に努めつつ、働き甲斐の向上に努めている

・管理・監督職は職員の超過勤務や休暇取得状況を把握し、日頃のコミュニケーションを通じて疲労やストレスの把握に努めている。自己申告の際の職員面談でも、個々の職員の意識を把握し、やる気と働き甲斐の向上に努めている。
 ・一時保護所心理指導課長代理を中心に、職員のストレスケアの取組が進んでおり、職員の負担感を意識しながら、適切なタイミングでストレス度をアンケート形式で自己チェックできるようにしている。
 ・精神保健相談員による巡回相談の仕組みがあり、必要に応じて職員に活用を促している。
 ・執務室には「困難な仕事にぶつかったときのセルフケア」のポスターを掲示し、レジリエンスの維持のために気軽に取り組める方法を知らせている。
 ・人材の確保に関しては各一時保護所と連携し、保護所が求める職員像を人事部門に伝えるとともに、採用イベント等に協力している。職員配置についても、人事部門と適宜意見交換を行い、理解を求めている。

カテゴリー 7 情報の保護・共有

サブカテゴリー 1 情報の保護・共有に取り組んでいる

評価項目 7-1-1		
一時保護所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる		
○×欄	標準項目	
○	1	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス制限を設定している
○	2	収集した情報は、必要な人が必要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		
個人情報とは、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している		
○×欄	標準項目	
○	1	一時保護所で扱っている個人情報の利用目的を明示している
○	2	個人情報の保護に関する規定を明示している
○	3	開示請求に対する対応方法を明示している
○	4	個人情報の保護について職員(実習生やボランティアを含む)が理解し行動できるための取り組みを行っている
カテゴリー 7 の講評		
●重要性、機密性に応じて情報を管理する一方でデータの整理・保存、意見ノート等を通じ情報共有を促進している ・東京都の「サイバーセキュリティ基本方針」の適用を所内で徹底している。保護所の「運営規定」に適切な情報管理体制の強化について記されており、文書は重要性、機密性等によって、閲覧できる職員を制限するとともに、共有フォルダにはアクセス制限を設定するなど情報を管理している。 ・随時の確認や定期的な点検、東京都の全職員を対象とした毎年度の研修等を通じ、事故の防止のために注意喚起を行っている。保護所の運営規定に記されている通り、職員連携の基盤として情報共有を徹底している。 ・執務室内に置かれた意見ノートに誰もが意見を書き込めるようになっており、業務や係、ルールの変更の提案がなされている。職員の年齢差はあるが、意見交換が大事であるという共通認識の下、会議などではお互いが歩み寄ってコミュニケーションを図っている。		
●個人情報保護法の下、個人情報の取扱いには細心の注意を払っている ・個人情報の取扱いについては、個人情報保護法に則って東京都の実施機関が保有する個人情報の開示及び訂正を請求する権利を明らかにするほか、個人に関する情報の取扱いについての基本的事項を定めている。 ・「八王子児童相談所一時保護所職員倫理綱領」に一時保護中に知りえた個人情報は、地方公務員法を遵守し、個人の権利利益の保護に努めることが記されているほか、「一時保護所HANDBOOK」には職員は職務上知り得た秘密を正当な理由なく漏らしてはならないこと、これに反した場合は、処罰・処分の対象となることが記されている。 ・廃棄文書に個人情報にかかる記載が少しでもある場合、シュレッダーによる廃棄を徹底している。保護所内のPCにはUSBの使用ができないようになっており、個人情報の取扱いに細心の注意を払っている。		

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

●一時保護所と児童相談所(相談部門)は相互に情報を共有し、児童の権利擁護を進める役割を担っている

・一時保護所は、「児童の安全の迅速な確保、適切な保護を行い、児童の心身の状況、置かれている環境などの状況を把握するために設置された機関」だと「東京都一時保護要領」に示している。
・一時保護所の運営理念は、①児童の人権の尊重②安全で安心できる生活③適切な支援の構築④児童の意見表明権の尊重⑤各部門との連携⑥専門性の向上への取組である。運営理念実現のためには、児童を安全な環境のもとに一定の保護期間の保障と関係機関との連携が重要であると認識している。
・「一時保護ガイドライン」及び「一時保護所運営の手引き」には一時保護所の生活の理念が明記され、児童相談所の相談部門との連携、情報の共有を密に行うことが記されている。

●児童相談所の相談部門と連携を図り、保護者及び児童に対して一時保護所の生活と機能を分かりやすく説明している

・児童相談所では、「一時保護所ってなあに」及び当保護所の一連の「しおり」など入所案内書などを用い、担当の児童福祉司が入所児童に一時保護所の機能、役割、生活に関する情報を説明している。
・毎月、長期保護児童に関する情報を各児童相談所に提供し、退所促進を行っている。また、要保護児童の増加に対する対応を各児童相談所と連携し、必要に応じて退所促進の通知を出している。
・当保護所では「一時保護所と相談部門との連携」に関する内部研修を実施し、相談部門の役割を再認識し、相互に連携を深め児童の権利擁護を進めていくことを認識している。
・パンフレット及び「しおり」を定期的に見直す必要があると感じる。

サブカテゴリー 2 サービスの開始・終了時の対応

評価項目 6-2-1

一時保護所入所にあたり児童に説明し、理解を得ている

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

評価項目 6-2-2

一時保護所入所及び退所の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている

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

サブカテゴリー 2 の講評

●入所の受入れは児童への丁寧な説明及び入所理由に対する児童の納得感を高めることが一時保護所生活の安定に大きく影響している

・入所時の面接(インテーク)は、保護担当課長代理と福祉職が児童福祉司とともに対応している。主訴の内容によっては看護職も同席し、服薬や既往歴などの確認を行っている。
 ・インテーク面接では、児童に一時保護所の機能と役割、生活上のルールを説明している。また、入所理由及び個別の生活目標や入所後の生活への動機づけは、担当児童福祉司が中心となり説明している。
 ・一方、緊急一時保護や夜間帯の入所では、児童福祉司が同席できないことがあり、入所までの経緯を聞き取ることや入所に関する合意を得づらい状況がある。そうした場合には、入所後の生活の安定に大きな影響を与えることもあり、できるだけ早く担当児童福祉司に連絡し来所を調整している。

●児童のストレス軽減のため、福祉職及び一時保護所心理職が個別に関わり、生活の安定に努めている

・入所時の児童のストレスを軽減するため、担当の福祉職を配置し、個別に関わることで児童の心配・不安に対応している。また、必要な場合には、一時保護所心理職・看護職などの専門職と連携を図り児童支援を進めている。
 ・児童が集団に合流する前には、職員が声掛けを丁寧に行うことで、児童同士の関係調整を行っている。その他、児童のストレス軽減のため一時保護所心理担当課長代理及び一時保護所心理職が個別支援を進めるとともに、児童相談所の児童心理司からの指示を受け心理治療を実施している。
 ・入所後1週目には、一時保護所心理職が面談を行い、児童の不安や悩みを聞き取っている。面談の中で、生活をしていて「気になること」を聞き取り、専門職として児童の不安やストレス状態を確認している。
 ・他児童との集団生活への合流及び部屋割りを段階的に進めたいと考えているが、入所定員を超える受入れを行っている現状では、丁寧な受入れが難しい状況にある。

●衣類や持ち物などを児童が自分で選び、できるだけ希望を尊重する取組を進めている

・入所する児童には、生活上必要な衣類などを全て貸し出している。衣類は、なるべく児童本人の好みを尊重し、自分で選ぶように配慮している。また、私物や私服の使用についても、希望を受け止めたいと検討しているところである。現状は、私服を預かり、行事や外出に取り出して着られるように支援するほか、就寝時にぬいぐるみ等を持ち出し、活用することがある。
 ・今年度から初回アセスメントシートを活用したアセスメントを進めている。一時保護所心理職が関わるアセスメントは、児童の見立てを行う上で有効であると感じている。
 ・退所に際しては、児童が新たな生活を具体的にイメージし、心の準備ができるように、児童福祉司や児童心理司と連携して取り組んでいる。必要な場合には、施設職員による入所前面談や施設見学を実施している。

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、たうえで、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

サブカテゴリー 3 の講評

●アセスメントシートや入所時の情報を分析し、多角的な視点を持つ行動観察の方針を立てるようにしている

・児童の記録は、日常の様子や職員との対応を具体的に記載し、電子記録システムを活用している。一時保護所心理職や看護職、学習指導職員は各専門性に基づいた記録を行い、福祉職は日々の様子を観察記録にまとめている。
 ・支援方針及び観察方針は、入所後1週目及び3週目に実施する観察会議で検討している。観察会議には、担当職員及び管理職、一時保護所心理職などの関係職員が参加し、児童を包括的にアセスメントした結果を検討している。
 ・記録は、保護所統一の記録システムに打ち込み、全ての記録をどの端末からも閲覧でき、共有しやすい仕組みになっている。職員は児童一人ひとりの記録を読み込んでから仕事を始めることを認識している。

●児童の主訴に応じた一時保護所での生活目標や個別の課題を伝えるようにしている

・児童には、入所理由(主訴)を丁寧に伝え、一時保護所への入所に対して納得し、生活を始めることが大切だと職員は自覚している。そのため、担当の児童福祉司の役割は大きく、入所時の入所説明、家庭との再統合や施設等の新しい生活についての説明などのために、定期的な面会が重要である。
 ・一方、納得できず入所する児童もあり、入所後の生活の安定に支障が生じる状況もある。
 ・職員は、児童の個性に配慮し、児童の特性に応じた支援を行うようにしている。福祉職は一時保護所心理職と連携を持ち、児童の課題に沿った個別支援プランを作成している。個別支援プログラムは、日課の変更につながり、個別性を尊重した取組になっている。
 ・アセスメントを見直す基準は決まっていないが、引継ぎや各種会議で必要性を感じたときに起案するようにしている。

●毎日の引継ぎでは、児童に関する行動観察の方針を関係職員で確認し、児童の動向把握に取り組んでいる

・行動観察の方針や日々の記録など、保護所職員が作成する記録情報はネットワーク記録システム内で管理している。職員の所属や職種に関わらず、必要に応じて情報を確認・共有している。
 ・1日2回の引継ぎを実施し、一時保護所心理職、学習指導職員、看護職なども参加して児童の動向を共有している。引継ぎの際には、行動観察の方針を確認するほか、一時保護所心理職のアセスメント情報、看護職の健康情報、学習指導職員の学習状況についても詳細に報告している。
 ・引継ぎ時間が長くなること、記録を読み込む時間がかかることがあり、管理・監督職は情報確認の時間を短縮したいと考えている。その一方で、児童の心情の変化を確認し共有することが児童の安定化には欠かせないものとなっているため、記録の電子化を更に進めたいと考えている。

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

●児童が安心した生活を送れるように、担当の福祉職は個別対応を行うとともに、児童福祉司との連携を深めている

・児童の保護目的を踏まえ、支援方針、支援目標、行動観察の方針を立てるようにしている。児童の育成歴及び家庭環境に関する情報の把握は重要であり、担当の児童福祉司からの情報を把握している。
 ・個々の児童の担当の福祉職は、個別面談、個別対応、小集団を使った活動などにより、児童との関係構築を進めている。児童の安定には、職員との信頼関係が重要であると認識し、児童の気持ちを受け止める機会を多くする支援に取り組んでいる。
 ・児童の不安の多くは、将来に対する見通しが立たないことからくることが多い。担当の児童福祉司との連携を密にとり、面会などを要請するほか、来訪した際には日記などを見せ、児童の様子を丁寧に伝えている。

●児童の特性を考え、集団との距離の取り方、児童同士の関係を工夫し、情緒の安定に取り組んでいる

・児童の安定には、個別の特性や対人関係の取り方を配慮することが重要である。発達障害及び情緒的な課題を持つ児童の増加傾向があり、他の児童との関係調整が必要な場合がある。
 ・特に、集団生活が苦手な児童や他の児童に強い影響を与える児童が入所している場合には、児童間の距離の取り方や関係性の調整が必要になる。狭い生活空間では個室対応や生活空間を分ける支援は難しいが、できる限り児童が安心して生活できる環境整備を進めている。
 ・今回の利用者調査では、「児童の意思を尊重してくれるか」、「話を聞いてくれるか」など利用者の尊重に関する質問に対して、多様な意見が見られた。これからも児童の気持ちを丁寧に受け止めることが重要である。
 ・児童の意見からは、入所に対して納得しているかどうかということが、気持ちに大きな影響を与えている様子が感じられた。

●入所期間が長期化する児童には担当の児童福祉司との連携が重要であり、必要な場合には施設見学などにも取り組んでいる

・一時保護所における長期の一時保護は、児童の権利が守られないだけでなく、児童のストレスや情緒面にも大きな影響を与えている。
 ・多様な問題を抱える児童の入所に加え、児童福祉施設の運営上の課題もあり、一時保護期間が長期化する傾向がある。
 ・特に、保護期間が2か月以上と長期化する場合には、担当児童福祉司との連携が重要であり、児童の気持ちに寄り添う支援と先の見える情報提供が必要である。
 ・児童福祉施設や養育家庭に移る児童には、生活のイメージができるように具体的な話を伝えるようにしている。必要な場合には、担当の児童福祉司との連携を図り、施設見学、施設職員との面談などを設定している。
 ・今後、児童がどのようなことを知りたいのかを分析し、退所先の施設や機関並びに進路などの資料を作り、児童に分かりやすい説明を実施すること期待する。

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

●相談部門との連携を図り、児童の情報を共有することで、保護所での生活の安定につなげている

・相談部門との連携は児童の安定に欠かせない業務だと認識し、情報共有並びに情報交換の機会を積極的に持つようにしている。
 ・児童の様子を定期的に担当の児童福祉司に連絡するとともに、児童の要望を具体的に伝えることが、児童の安定にとって重要であると職員は認識している。
 ・担当児童福祉司が面会に訪れる際には、児童の生活状況を伝えるとともに、児童の気持ちの変化を日記を通じて知らせるようにしている。
 ・児童に関する支援方針は担当の児童福祉司とともに決める必要があり、特に、医療的な判断は家族との連携が重要になってくることから、児童福祉司を通じて調整を図っている。
 ・児童と学校との関係においても児童福祉司との連携が重要であり、必要な場合には、学習教材や学習課題を取り寄せることも行っている。

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ぎよう、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

●児童間で個人の領域に踏み込んだり、不安定化につながるような関係性ややりとりが生じた場合には、児童の特性を考慮しながら職員が対応している

・入所時の最重要な約束事として、周囲の児童と親しくなったとしても個人の領域に踏み込んだり、プライバシーを尋ねないこと、話さないこと、をその理由と共に児童の理解度に応じて説明し、了解を得ている。
 ・必要以上に深く干渉しあうことで、児童間で軋轢が生じないよう、職員は、個人情報ややりとりされやすい場面に注意を払っている。児童の特性を考慮し、部屋割りや食堂での座席配置等の変更を必要に応じて行っている。
 ・また、生活の中でも、児童が不安定になるような関係性ややりとりを見つけた場合は、その場面にに応じて、即時介入するなどしている。

●問題行動等は未然に防ぎ、安心・安全な生活環境の提供に努めている

・入所以前から問題行動や情緒が不安定な傾向の児童が多いが、その傾向が更に強まることのないよう、児童間のストレスを除去し、安心・安全な環境で生活できるよう努めている。
 ・実際に情緒不安定の兆候を認めた場合には、児童の気持ちを受容しながら個別に対応し、その支援プロセスを職員間で情報共有している。
 ・職員が個別児童の対応方法に迷いを持つ場合は、同僚・先輩職員・保護担当課長代理等に相談し、或いは一時保護所心理職にコンサルテーションを求めるなどして対応方法を見出している。

●集団生活のメリットを共有しつつ、それに一辺倒になるのではなく、時に個別対応の重要性も分かち合っている

・集団生活の重要性と指導のポイントについては、「一時保護所運営の手引き」や「一時保護所HANDBOOK」等のマニュアルの精読を基本に、その上でOJTを通して保護担当課長代理や先輩職員から若手職員に教示している。
 ・情緒が不安定になる児童については、無理に集団に留めておくことなく、時には集団から児童を離脱させ、個別に対応するなど柔軟な支援を心掛けている。
 ・児童の抱える課題が長期化すると予想される時や他児童への影響が及ぶと考えられる場合には、個別支援プログラムを適切な手順を踏んだ上で、相談部門と連携して実施している。

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

●日課を通して、退所後の生活に困らないよう年齢相応の生活習慣と生活リズムを身に付けるよう支援している

・児童一人ひとりの生活状況や生育歴を踏まえた上で、基本的な生活習慣と生活リズムが身につくように支援している。職員は、児童の個性が高いことに留意し、注意深く観察することが必要だと認識している。
 ・日課は入所時に児童に分かりやすく説明しており、入所の理由をよく理解して一時保護所の生活に前向きに取り組めるよう、生活目標については、児童ごとに設定している。
 ・一時保護所での支援は、一人の児童に対して複数の職員が対応するため、常に児童の生活技能の習得状況等を職員間で情報共有し、確認し合いながら必要な支援を行っている。

●コミュニケーション力が向上し、円滑な人間関係を構築できるよう心理授業等を通じて取り組んでいる

・入所してくる児童は、人間関係を構築するためのコミュニケーション力が未熟、或いは不足している場合が多い。当保護所ではこの点について、児童それぞれの特性や状況を把握した上で、コミュニケーション力を伸ばしてもらい、コミュニケーションが良い方向に進んで、円滑な人間関係を構築できるように支援している。
 ・コミュニケーション力を伸ばしてもらうための一つの取組として、学習の時間として週1回の心理授業を実施している。一時保護所心理職が中心となって生活技能訓練(SST)やアンガーコントロール等のプログラムを実施し、対人関係スキルの向上と怒りなどの感情抑制を身に付けるよう支援している。

●児童に日常の楽しみと変化を感じてもらおうよう行事等の機会を提供し、心身の育成を支援している

・年間を通じて計画しているバスハイクやスポーツ大会等様々な活動に参加することで心と身体の両面から達成感・協調性・責任感・忍耐力・充実感等を養えるよう支援を行っている。
 ・年間計画に拠らない、日常の日課で行われる毎日の学習やスポーツ、または職員1名に児童1、2名で実施する近隣での散策などの中にも児童の興味関心を喚起する工夫を取り込んでおり、児童一人ひとりが有意義な時間を過ごせるように配慮している。
 ・学習の時間で制作した作品を所内の往来のある場所に展示するなどして、自分の作品が多くの人に触れ話題となることで作り手としての達成感や充足感を得られるよう工夫している。

評価項目 6－4－5

児童の自主性を尊重し、一時保護所での生活が快適になるよう支援を行っている

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

評価項目 5 の講評

●児童間の日々の変化を観察しつつ、情報共有でトラブルは未然に防ぐようにしている

・どの児童も安心して過ごせるよう、部屋割りや食堂の座席位置は、児童の関係性や特性に配慮しながら、設定している。男女別の居室はくつろげる空間を目指している。食堂での座席位置は安心して食事が取れることを必要要件として決めており、状況の変化があれば臨機応変に変更を行っている。

・自由時間の使い方は児童個人に任せられており、居室のベッドで一人過ごしていたり、ホールで他の児童とゲームに興じていたり様々である。

・毎日朝夕の引継ぎではリーダーを中心として、必要に応じて日課等の調整を行っている。その日その時の全体状況を見ながら、児童の状況・意向・年齢・特性・入所期間等を勘案して個別に対応する場面を持っている。また、外出や運動などのプログラムを入れ児童のストレスを発散させるなどの工夫をしている。

●行事やイベントを通して気晴らし・楽しみを与え、併せて行動観察を行っている

・年間を通してバスハイクや集団外出などの外出行事やスポーツ大会や花火大会などの所内行事などを行っている。生活に変化と楽しみを与えるとともに児童個人に焦点を当て行動観察の一助としている。外出に際しては公共交通機関を利用することで公共のマナーを学ぶよい機会を作っている。

・行事やイベントに向けて、ポスター作りや装飾物の制作などを児童に役割分担するなど、その準備を職員と共にしている。当日においてもお手伝いを分担して、切れ切れのお手伝いではなく、トータルで参加することで、そこでしか得られない充実感や達成感を味わう機会を提供している。

・行事やイベントが終了した際には、児童に感想を聞くなどして情報を収集し、職員会議などで検討し、必ず反省点をまとめ、次に活かしている。また、次年度の計画策定などの際も当年度の総括を踏まえた計画作りを行っている。

●児童の生活がより豊かで快適なものとなるよう、生活のルールは児童の意見を取り入れて適宜見直しを行っている

・入所時、職員は保護所で安心して暮らせるように、生活に関する約束事を児童個別に説明している。約束では、重要な約束から説明し、暴力・暴言や不用意な身体接触はしないこと、安全のため無断で外出はしないことなどを挙げている。

・当保護所では、ここでの生活をより豊かで快適なものにするためルールや日課の変更等に努めていること、そのために児童の意見や意向を集めていることを常日頃、児童に伝えている。毎月の子どもアンケートはその手段の一つで、アンケートに自分の意見を書くことが大切であることをアンケート実施の際に説明している。アンケートの下部には、囲み記事で、このアンケートが元で児童の意見が実際のルールや日課の変更に結びついた事例を列挙している。

・ルールに関する児童の意見・要望は、子どもアンケート以外にも日頃の職員とのやりとりや設置してある意見箱、月2回の第三者委員との面談、退所時アンケートなどで収集され、見直しが必要なルールについては適宜見直しを行っている。今後の課題としては児童からの要望等が出された後、その希望に沿えない場合には丁寧な説明をすることが望ましいと保護所は認識している。

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

●献立は管理栄養士が中心となって作成しており、そのための情報提供を様々な手段で行っている

・献立は児童相談センターの管理栄養士が中心となり作成している。職員が毎食、児童の飲食している様子を観察し、毎月の給食業務連絡会で児童相談センターの管理栄養士に伝え、献立作成に活かしている。また、子どもアンケートでの集計結果や日頃の児童とのやりとりでの内容も給食業務連絡会で伝達しており、献立作りに活かされている。
 ・楽しい食卓とするための一環として、月1回のリクエストメニューを提供しており、実施にあたっては「リクエストメニューアンケート」を行うなどして児童に希望を募り、その中で希望の多かったメニューを提供している。
 ・定員超過に伴い食事数も超過している。そのため調理室の配膳準備のための配膳台のスペースが手狭になっており、効率的な配膳が出来にくくなっている。

●食物アレルギーをもつ児童については、その情報共有から食事場面での対応まで徹底した管理をしている

・入所してくる児童の中には、食物アレルギーを有している場合も多い。食生活を巡って重大事故を引き起こす場合もあるので、入所前にはいち早く情報を入手して情報を共有した上で対応している。情報が不明の場合は、児童福祉司を通じて医療機関等に確認をしている。
 ・アレルギー食については、調理・盛り付け・配膳に至るまで食事提供のあらゆる場面で細心の注意を払っている。
 ・当保護所での食事場面での食物アレルギー対策の具体例として、専用のトレイ・食札を使用することでアレルギー対応食であることを明示したり、テーブルやボードにも禁忌食材のメモを貼付して注意を喚起している、などがあげられる。
 ・宗教上の理由から、摂取する食材に制限がある児童には別メニューにアレンジするなどの配慮で対応している。

●一年の移ろいを感じられるような献立に配慮し、一定の制約がある中でも楽しい食卓にしている

・食卓で季節の移ろいを感じとれるよう四季折々の食材を使ったり、家庭的な雰囲気を味わうため歳時に寄せた食事を提供できるように努めている。
 ・様々な感染症対策のため、これまで、基本的に黙食を基本とした食事場面となっていたが、徐々に以前のように、職員も児童と共にテーブルにつき、その時々会話を楽しみながらの食事風景に戻りつつある。
 ・リラックスした雰囲気を演出するように食事中には様々な音楽を流しており、児童のリクエストに応じている。
 ・食育への取組の一つとして、食堂内の掲示版には児童向けの献立表や食育関係のポスターが掲示してある。

評価項目 6 - 4 - 7

児童の健康を維持するための支援を行っている

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

評価項目 7 の講評

●入所時は児童の心に配慮しながら、「入所時健康調査票」に沿って、健康状態を把握している

・入所時は児童票・経過記録等により児童の現況を確認した上でインテークを行い、健康状態について児童の心理面に配慮しながら「入所時健康質問票」の内容に沿って、30分程かけて、看護職が聞き取りを行っている。
 ・健康状態の把握については、病歴(精神科含む)・服薬、アレルギー等の確認をはじめ、身体各部の怪我、口腔内の虫歯の状態、性感染症等の確認を行っている。
 ・毎週1回、非常勤の医師が児童を診察しているが、入所後概ね1週間以内には、最初の診察を実施している。

●看護職が中心となりマニュアルに沿って薬剤の管理を行っており、投薬の場面では誤投薬がないよう徹底している

・全児童のうち3分の1の児童が定時薬を処方されており、看護職が中心になりマニュアルに沿って薬剤の管理を行っている。食事時の実際の投薬の際には、複数の職員でチェックを行って、誤投薬などの事故がないようにしている。
 ・食事時の服用では、福祉職が中心となり、目視確認を行っている。
 ・ヒヤリハット事例に該当するような事象が起きた場合は、速やかに引継ぎをして情報共有し、同時にヒヤリハット報告書を起案するなど、事故防止に向けた対策を取っている。

●日頃から児童の健康管理は関係機関と連携して推し進め、体調に変化のある時は速やかな対応をとっている

・日頃の児童に対する健康管理は看護職が中心となっており、健康面で不安を訴える児童からの相談に乗ったり、特に特定疾病などで健康面で観察が必要な児童については、医療機関と連携を図り、健康管理に努めている。
 ・非常勤医師が週1回の頻度で来所し、児童の診察や相談、職員からの相談に乗っている。歯科衛生士は月1回来所して、歯磨き指導をはじめ、口腔内の健康についての相談と指導にあたっている。
 ・児童の体調に変化があった場合には、マニュアルに沿って対応し、応援や医療的知見が必要な場合は保護課長、保護担当課長代理や看護職と連絡を取り、指示・助言を受けることとなっている。

評価項目 6－4－8

児童の精神面でのケアについてさまざまな取り組みを行っている

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

評価項目 8 の講評

●一時保護所に与えられた役割を前提に児童一人ひとりの悩みや不安に対応した体制作りをしている

・児童の「一時保護連絡票」をはじめ、面会記録票・経過記録等を読み込み、主訴やそこに記載してある児童の特性等を踏まえながら、児童一人ひとりの悩みや不安に対応する姿勢を大切にしている。普段から児童に対しては受容的態度で接することで、職員の言うことに耳を傾け、また自分の思いを素直に表明できる、そういった生活環境にしている。
また、職員間で常に情報共有を行い、職員間の情報の偏りの是正に努めている。
・悩みや不安を表出しにくい児童には、日記やアンケートという手段を用いるのが有効であると認識している。また、特に自らの心の内の意識化・言語化をしにくい児童のためには、一時保護所心理職が適宜面談の時間を設けている。

●心理ケアは担当の児童福祉司をはじめ、多職種連携で情報共有の下、行われている

・入所当初から心理ケアが必要とされる児童は、担当の児童福祉司から依頼を受けるものと、入所後の行動観察等により心理ケアの必要が生じ、担当の児童福祉司に相談して、開始されるものがあるが、どちらもその開始時には書式に沿って起案をしており、また、実施状況が分かる報告書を適宜作成して、職員間の情報共有を図っている。
・入所後1週間の経過を目途に、児童毎に面談の場を設け、アセスメントを行っている。アセスメントの結果、継続的な心理的観察が必要と判断した場合、観察会議等で情報共有し、担当の児童福祉司にも共有しながら、心理ケアを実施している。
・所内での児童の問題行動が確認できた場合は、単独であっても周囲の児童を巻き込んだトラブルに発展することもありことから予防的な観点から居室の変更や食堂の座席変更などの対応は関係する児童も含めて行っている。

●児童の日常生活で遭遇する対人関係を円滑にするためのコツを心理授業を通じて学んでいる

・集団を対象とした「心理授業」を学習の授業の中に週1回組み入れている。
・対人関係のマナーや怒りの統制技能などのエッセンスを児童の目線に立ち、分かりやすい言葉と簡潔な表現で伝えている。
・日常生活の様々な場面で応用可能な対人関係を円滑にするためのコツを身に付けるよう支援している。教材は一時保護所の特殊な状況下であるため既存のものをそのまま使うことはなく、参考にしつつも、一時保護所で独自の工夫を加えながら作成している。
・一時保護所心理職が受け持つユニークな取組の一つとしてあげられるのは夜間に眠れない児童のための支援がある。入所してから眠れない子のために保護所で貸し出し用のぬいぐるみを用意しており、児童の特性を理解した上で眠りの妨げにならないよう留意しつつ、児童と軽い会話を交わしながら、一緒にお気に入りのぬいぐるみを選んで提供している。

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

- 定員超過の環境の中でも、基礎学力向上を目指して支援し続けている
 - ・入所時には学習進度調査を実施している。入所してくる児童の中には、基礎学力が標準的なレベルに達していなかったり、学習習慣や学習意欲にも課題がある児童が多く見受けられる。そのため、当保護所では、基礎学力の達成、学習習慣と学習態度の向上、そして何よりも学習の楽しさを得られる機会の提供に力を入れて支援している。
 - ・学習の時間は基本、男女別でホールで行っている。定員超過は個別の学習課題対応に負荷がかかるが、それでも各レベルに応じて独自に作成した教材や学習アプリをインストールしたタブレット端末、更には外部の家庭教師の活用などで良い方向を目指して努力を重ねている。
 - ・学習の時間の中でも随時個別に質問を受け付けており、質問の時間も設けている。
- 児童が興味・関心を抱き、能動的に学習できるような工夫をしている
 - ・学習に児童自らが突き進んでいけるような工夫を散りばめながら授業を進めている。例えば、世情を賑わせているニュースやトピックスをモチーフに、各種視聴覚機器を使って、ネット動画やニュース映像を用いた教材作りを行ったり、時には意図的に脱線して雑学を入れ込んだりなどして少しでも児童の興味が学習に向かうようにしている。
 - ・外部講師を定期的に招いて、体育と音楽・美術に該当する学習を進めており、普段の学習では味わえない体験を提供している。今年度は、体育系として男子はボクササイズ、女子はズンバを、音楽・美術系として今年度は音楽を行っている。
- 退所後の学校生活を念頭におき、学ぶことへの興味関心を持続できる環境・受験勉強に傾注できる環境を整えている
 - ・学校生活に戻った時、そこでの生活が円滑に行くように、学ぶことへの興味関心を持続、或いは学ぶことの喜びを得ることのできる環境を整えている。例えば、理科でも一方的な知識の詰め込みに偏り過ぎず、実験を通じて体験して会得してもらったり、国語の授業で朗読を通して日本語の持つ言葉の響きを体感してもらったりしている。
 - ・受験を予定している児童も多く、そのため、過去問題集を揃えたり、個別学習で受験対策を指南したりしている。集団学習の際にも、受験を意識した学習の進め方をしている。また、更に受験勉強を進めたい児童には今年度から始まった家庭教師の派遣を活用している。
 - ・児童が自分の思う将来を描き、その方向に進んでもらうため、児童福祉司と連携を取りながら、各種資格取得のための勉強やPC操作の習熟を個別に支援している。

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

●活用できる資源を検索し、公園・図書館等、児童の生活に資する資源など、活用すべきは積極的に活用している

・地域の利用可能な社会資源の情報を常に収集し、普段の一時保護所内ではすることができない体験を提供している。気晴らしと気分転換を目的に数名の小グループ或いは職員と児童の一対一で近隣の公園に散策に出かけ、所外の外気を吸い、のんびりできる時間を楽しんでいる。また、近隣の公立図書館には同じく小グループで出掛け、一定時間滞在して希望者は自分の好きな本を借りてくるなどしている。
 ・近隣にある市民センターと体育館は、スポーツ大会を開催する際に利用している。市民センターではその中にある調理室を使い料理実習を行っている。体育館では、体操や標準的なバレーボールが技量的に難しいため風船を使ったバレーボールやバスケットボールなど行い、楽しく身体を動かしてもらっている。なお、このような企画には、子どもアンケートの結果が活かされている。

●ボランティアや第三者委員等、外部の大人と交流できる機会を設けている

・一時保護所以外の大人と交流できる機会を確保する目的で、学習をサポートする学習ボランティアの受入れを行い、活用している。これまで新型コロナウイルス感染症対策のため、しばらくは学習ボランティア等の受入れを見合わせてきたが、昨年度から再開している。
 ・ボランティアの受入れはボランティア要綱等で規定しており、受入れの際は、面談を行い一時保護所の概要や応募した動機等を聞き取り、誓約書を提出してもらっている。実際には、近隣の大学生が参加している。
 ・第三者委員が定期的に来所して児童との面談を行っており、また外部講師も一時保護所以外の大人として、利用者との交流を持っている。

サブカテゴリー 5 個人の尊厳の尊重とプライバシーの保護

評価項目 6-5-1

サービスの実施にあたり、児童の権利を守り、個人の意思を尊重している

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

評価項目 6-5-2

児童のプライバシー保護を徹底している

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

サブカテゴリー 5 の講評

●一時保護所のしおりには保護所の理念が記されており、日記を書くときに確認することができる

・入所時の面接(インテーク)で、児童の権利と他の児童との交流に関する個人情報の扱い方について説明している。
 一方、保護所の日課は、集団で行動する場面が多く、自由な活動が制限されていると感じる児童もいる。
 ・一時保護所のしおりは児童の日記に貼り付けられ、保護所理念をいつでも確認することができる。
 ・児童同士の会話は比較的自由になり、児童が笑顔で会話をしている様子を確認することができた。一方、定員超過の状況では集団が大きくなり、また年齢幅が大きいこともあり、緊張を感じている児童もいた。
 ・児童の権利については、学習の機会や子ども会議を通じて定期的に周知することが必要である。

●職員は、児童の気持ちを尊重し、安全を確保しながらプライバシーが保てる支援手順を工夫している

・児童支援に関する気づきは、毎朝夕行う引継ぎや各種会議で取り上げ、職員の接遇に関する相互チェックを行う体制を持っている。
 ・児童の気持ちを傷つける言動がないように心掛け、また、児童との距離の取り方や不適切な支援についても、場面毎に手順を決め、プライバシー保護と気持ちへの配慮を行っている。
 ・児童からは、「自由がない」「もっとおしゃべりがしたい」「厳しい」という意見が見られた。
 ・児童が一人になれる空間がないこと、集団が大きく柔軟な生活が送れないこと、更に、職員が忙しく個別対応が十分にはできないことなどが影響していると思われる。
 ・特に、プライバシーが保てる個室の用意は急務である。

●プライバシーに配慮した児童の個別支援を進めるため、様々な工夫と配慮を行っている

・児童の羞恥心に配慮する取組を進めるため、個別アセスメントに力を入れている。また、担当の福祉職との個別面談、一時保護所心理職との面談などを通じて把握したプライバシーに関する情報を共有し、支援の中で活かすようにしている。
 ・例えば、夜尿など、特別な支援が必要な児童には、本人と相談を行い、支援手順を定めている。支援を行う際には、時間や空間への配慮を行い、児童が自分で実施しやすい手順などを説明している。その他、生活能力に課題がある児童の場合には、他の児童から干渉されない環境を用意して個別支援を行っている。
 ・その他、私物などの持ち込み及び使用について、更なる取組が求められる。現在、児童のプライバシー保護への配慮を進める取組を検討しているところであり、プライバシー保護指針の作成などを期待する。

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

●業務手順、支援方針の基本を定めたハンドブック及びマニュアルを作成し、定期的に見直しを進めている

・一時保護所の支援方針と支援手順を確認する冊子として「児童相談所運営の手引き」、「一時保護所HANDBOOK」など、包括的な保護所運営手引及び支援マニュアルを整備し、改訂を行っている。
 ・また、当保護所独自に「保護所支援業務マニュアル」(男女別)作成している。同マニュアルは、業務を行う上で必要な「児童日課と職員の動き」「児童指導及び事務処理上の確認事項」に分けて明示している。
 ・保護所マニュアルを公務室に置き、いつでも職員が閲覧できるようにしている。その他、マニュアルをパソコンの共有フォルダに保存し、日々の記録閲覧及び作成時に確認している。

●職員間のコミュニケーションを円滑に進め、業務に関する相互の学び合いに取り組んでいる

・支援の変更や確認を日々の引継ぎで行うほか、職員会議で伝達している。
 ・支援マニュアル及び重要な手順変更があった際には、必要に応じて、全職員にメールで周知している。その他、管理職やベテラン職員が新人職員を指導するOJTを実施し、支援スキルを伝えている。
 ・男女フロア毎に朝夕の引継ぎの時間を持ち、管理職、福祉職、一時保護所心理職、学習指導職員、看護職も参加し、情報の共有を行っている。
 ・また、保護担当課長代理は、男子フロア並びに女子フロア間の調整を行い、全体の動向を把握するとともに、職員への指導・助言・サポートを行っている。更に、支援に関するスーパーバイザーとして、職員の支援の方向性を的確に助言・支持している。
 ・職員の年齢構成が若返り、活発な意見交流が実施され、コミュニケーションが良いという職員からの意見が聞かれた。

●新人職員の支援についてチューター職員が責任を持って育成する仕組みを持っている

・新人職員への教育はチューター職員を配置し、年度を通じて、支援・指導する仕組みを持っている。新人職員は、チューター職員以外の職員に、いつでも相談できる体制を作っている。
 ・年1回業務アンケートを実施している。見直しが必要な業務については、職員間で確認して業務マニュアルの変更に取り組んでいる。
 ・児童の意見の把握は、退所時アンケートを実施している。今後、日常生活の中でも児童の意見や要望を把握する取組を進め、具体的に児童の意見を取り上げて実施した事柄を児童に周知する支援を期待する。
 ・現在、管理職が保護所全体の把握及び調整を行っていることで、運営上、速やかな見直しが可能である。今後、適宜業務分掌を見直すなど、職員のスキルアップを図ることが必要である。また、一つの保護所としての一体感を感じられる会議の開催やプログラムの実施についても期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
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
タイトル①	●児童の権利に基づいた受入れを行い、新しい生活への丁寧な導入支援を行っている	
内容①	・インテーク面接には、担当の児童福祉司と連携を図り、児童の担当職員及び看護職などが立ち会っている。 ・入所に際して動機づけが重要であり、児童の納得性を高める丁寧な説明を心掛けている。入所に至る経緯や中・長期的な援助目標の説明は担当の児童福祉司が行い、一時保護所での生活に関する説明は保護所職員が役割を分けて実施している。 ・定員を超える現状では十分な個別対応や集団への導入に際して段階を踏んだ導入を行うことは難しいが、その中でも、児童の意向や要望に沿う個別的支援に取り組み、また、必要に応じて柔軟な対応を行っている。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	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
タイトル②	●児童一人ひとりの生活の質の向上のため、多様な意見表明の機会を確保している	
内容②	・子どもアンケートの実施(毎月)や第三者委員による児童との面談(月2回)、担当職員や一時保護所心理職による個別面談、フロアへの意見箱設置等児童の意見や状態把握に努めている。 ・入所児童の生活の質の向上を目指す中で、日頃から児童が要望や苦情を話せるような関係作りを意識し、より児童に寄り添った対応を心掛けた結果、児童とのコミュニケーションが増えた。 ・児童の意見の聞き取り後には保護課長・保護担当課長代理が必要な対応を行い、全職員に周知し、所内の管理職・監督職に連絡会で報告している。	

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	●定員超過の中、基礎学力の向上を軸にして、児童一人ひとりの将来の方向性も視野に入れた支援をしている	
内容③	・学習は男女それぞれにホールで行われている。定員超過の状況で好ましい環境ではないが、そんな中、学習指導職員は、児童が学習に興味と関心を持てるよう工夫している。 ・基礎学習に重点を置き、それぞれの習熟度に応じた手作り教材による指導を行いながらも、児童の興味関心を喚起しようと、日々のニュースやネット情報などを援用した独自の教材作りに勤しんで、児童が目を見せる瞬間を待ち望んでいる。 ・児童の中には将来への不安を抱く児童も少なくなく、中には成績優秀で一時保護所の学習が物足りない児童もいる。また受験を前にして焦りを露わにする児童もいる。今年から始まった家庭教師派遣はそうした状況を打破するものとして期待されている。 ・学校に戻った時のことを考えて、学習態度・スキルを身に付けられるよう支援している。	

特に良いと思う点

1	タイトル	●個別の対応が必要となっている児童が増加傾向にある中、心理プログラムなどを取り入れ、一人ひとりの児童を大切にしたい個別支援が行われている
	内容	・一時保護所は、集団支援が中心になっているが個別に課題をもつ児童が増えているため、個別支援の方法での対応が益々、必要となってきている。現在、定員超過の状況下にあるが、それでも児童一人ひとりを大切にしたい個別支援の取組は弛むことなく、前進し続けている。 ・インテーク時から丁寧にアセスメントをとり、1週間の行動観察を経た後、児童に課題が見つければ、個別に心理ケアを行うなど、多職種連携で情報共有を図りながら進めている。 ・特に担当する職員が間近で日頃の様子を見ており、行動面で気になることがあれば、同僚や保護担当課長代理、一時保護所心理職等と協議するなどして、その結果必要があれば個別支援プログラムを適用し、支援している。個別支援プログラムを導入については、担当の児童福祉司にも共有している。
2	タイトル	●専門職も全員参加する中で引継ぎを実施することで、情報の共有化を図っており、多職種連携が進んでいる
	内容	・直接支援を担当する福祉職はもとより、看護職、一時保護所心理職、学習指導職員といった専門職も児童の生活場面に入って支援を行っている。 ・引継ぎにおいても専門職全員を含めて多職種が入る中で実施している。 ・新たに対人関係図を作成するようにし、児童間の関係性等を可視化して引継ぎで共有し、適切な介入方法を検討しやすくしている。個別ノートや意見ノートを活用して職員の気づきをタイムリーに記載することで、情報を埋もれさせず、共有化に繋げている。 ・情報を共有した上で、多職種の職員がそれぞれの専門性を発揮して助言し合う等、連携して児童支援に取り組んでいる。
3	タイトル	●チームワークを強化するために職員間のコミュニケーションを密にし、意見を言いやすく、風通しの良い職場環境が構築されている
	内容	・様々な背景や課題を持って入所してくる児童の支援を行うために、行動上の課題の大きい児童等に日々対峙する職員にとってセルフケアの重要性が増している。そのためには現場の活力を維持させることが重要であり、当保護所では職員間のコミュニケーションを大切にしている。 ・日々の引継ぎ及びフロアや児童の状況を記録するノートに記載された内容等から支援現場の状況を把握することで、必要に応じた個別の職員へのサポートに繋げている。 ・今回の職員自己評価では、職員のチームワークが良い、互いに助け合っている、意見交換を活発に行っている、若い職員も物おじせずに意見を言えているといった肯定的なコメントが散見され、風通しの良い職場環境が構築されていることがうかがえた。

更なる改善が望まれる点

1	タイトル 内容	●児童が安心して過ごすことができる住環境の整備に取り組むことを期待する ・当保護所は、児童の権利を守る機関として入所要請に応え対応をした結果、定員の倍近い入所を受け入れる状況にある。 ・生活場所は、男女別々のフロアに分かれ、独立した運営を行っている。フロア間の連携は取りづらく、合同会議の開催や食事の配膳など運営面でも大きな障害となっている。 ・また、児童の個別的支援に取り組みたいという目標を設定しているが、定員を超える受入れは、住環境面で児童の安心・安全を十分に保障することが難しい状況を生んでいる。 ・特に、児童の居室環境は悪化している。個室として想定した部屋に2段ベッドを入れ、それでも足りずエキストラベッドを入れて3人で使うほか、畳の部屋には、布団を敷き詰め定員の倍近い児童が寝ている。 ・当然、安心して寝ることは難しく、児童同士のトラブルやストレスが大きくなっている状況は、利用者調査からも確認できた。
2	タイトル 内容	●児童の権利を守る施設として、児童が自由に、自らの生活の質や生活の仕方を検討し、話し合う場となる「子ども会議」の開催が期待される ・一時保護所の権利擁護の取組として意見表明権は重要な権利であると認識している。 ・現在、弁護士 of 第三者委員が毎月一時保護所を訪れ、児童と個別面談を実施している。面談では、職員や児童福祉司とは違う立場で児童の意向・要望の把握を行っている。 ・一方、一時保護所の生活の質を検討し、児童による話し合いの場という意味を持つ「子ども会議」の開催が求められている。 ・定員を大幅に超える受入れ状況及び児童対応に追われる職員の忙しさなど、「子ども会議」が開きにくい状況にあることは十分に想像できる。 ・それでも、児童の生活を児童自らが考え、話し合いの場を設定することは、児童の権利の基本である。 ・児童の権利を守る施設として、子ども会議の意味を再考することが必要だと感じる。
3	タイトル 内容	●建物の老朽化や狭隘化の影響を考慮しながら、プライバシーの確保やより個別性を担保できる生活環境が整備されることを期待する ・被虐待児の増加に伴う保護児童の増加や、児童養護施設への移行が進まないこと等の理由で、定員を大幅に超過して児童を受け入れざるを得ない状況が続いている。本来個室として使用する前提の居室で2、3名の児童が生活する等、過密な状況となっている。 ・建物全体の老朽化や狭隘化が進んでおり、学習室や静養室等を確保できないことから、児童の生活環境として望ましくない点があり、課題となっている。 ・こうした厳しい環境の中でも、少しでも児童が快適に、またプライバシーを守りながら生活できるよう、環境整備に向けて、今年度はユニット制を敷いている保護所の見学や研修を予定している。 ・より児童の人権を尊重した支援ができるような環境が整うことが期待される。