

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	田口 香子		経営	H1001039
	②	齋藤 弘昭		経営	H0401003
	③	井上 真樹		福祉	H1801046
	④	村越 美和子		福祉	H2001096
	⑤				
	⑥				
福祉サービス種別	一時保護所				
評価対象事業所名称	児童相談センター 保護第一課(Aフロア)				
事業所連絡先	〒	169-0074			
	所在地	東京都新宿区北新宿4丁目6番1号			
事業所代表者氏名	大川 浩司				
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	11 月	24 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	11 月	24 日		
訪問調査日	2023 年	11 月	30 日		
評価合議日	2023 年	11 月	30 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)児童の人権の尊重 2)安全で安心できる生活の場 3)適切な支援の構築 4)意思表明権の尊重 5)各部門との連携
2	期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）
	(1)職員に求めている人材像や役割 児童の人権を大切にし、児童福祉の専門性に立脚した支援を提供できる職員。
	(2)職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感） 一時保護所の機能や役割を理解し、支援が困難な児童であっても専門的な観点から支援ができること。

調査対象

調査日の前々日（令和5年8月27日）までの当該施設入所者を対象とした。（幼児を除く）

調査方法

小学生については個別面接調査法。調査員が個別に聞き取りで調査を実施した。
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

55

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	35	19	0	54
割合	64%	35%	0%	98%

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、（42%、23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14. 不安（心配なこと）を感じたときに、職員は話を聞いてくれそうですか（実際に聞いてくれますか）
（80%、43人）

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）

問11. 職員はあなたが今後どうしたいかを聞いて、それが実現するように、一緒に考えてくれたり、何らかの対応をしてくれると思いますか（実際にしてくれていますか）
（各々 78%、42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）	30	18	6	0
夏にスイカとメロンを食べることが出来て嬉しかったです。 ご飯美味しいです。 保護所の生活の中で一番楽しい。 美味しい。丁度良い塩加減です。 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。	17	17	20	0
グリンピース苦手だったけど、保護所のは甘くて食べられるようになりました。 完食出来るようにしています。牛乳を毎日飲むようになりました。 残しているとかわりが出来ないから食べるようにすると自然と食べれるようになった。（原文ママ） 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)	23	18	13	0
楽しくはないけど先生がよく教えてくれるから分かりやすい。 タブレット学習が自分のペースで出来ます。余暇にもやりたい。 先生などが詳しく教えてくれて良いと思う。 分かりやすく集中して出来るので良いと思います。 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)	39	10	5	0
最初は慣れなかったけれど、2週間で慣れた！ 3日位で慣れました。 かなり慣れてきました。 といった意見があった。				
5. 保護所生活での楽しみ (保護所で楽しいと思う活動はありますか(体を動かすこと、創作活動、所外活動など))	39	7	8	0
体育の時間がとても楽しいです。 外に出て図書館、博物館とか楽しかった。 体育、走ったり目標に向けてやりきる。 外部講師の時間が楽しい。割と自由だから。身体動かせるのでリラックス出来る。 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)	38	14	2	0
自分の悪い部分を正す為。 みんなの安全安心の為だから。 大体理解出来ています。 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)	24	26	4	0
自分は何がをしたことはここではまだないです。でも他の子を見ていると良いと思いました。 まだそのような経験が無い。 素晴らしいと思います。 我慢しなくて良いのは嬉しい。 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)	31	17	6	0
トイレが汚れていて自分で掃除した。 清潔だと思います。 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てますか))	33	15	6	0
室内でけんかがあった時に職員が優しくルールを再確認して下さった。 嫌なことが起きたら職員がすぐに対応してくれる。 自分が困ったことがあったらちゃんと聞いてくれる。 大体の先生は対応してくれています。 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)	42	9	3	0
担当ではない先生でも聞いてくれる。 先生がすごく真剣に話を聞いてアドバイスをくれました。 話してないけどそう思ってます。 日々聞かせてもらったり聞いてもらったりしております。 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ると思いますか(実際にしてくれてますか))	42	8	4	0
対応をしてくれている。 自分の意見を言えます。 多分先生達は一緒に手助けしてくれると思う。 ちゃんとしてくれていると思います。 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)	36	12	6	0
自分をちゃんと見つめ直す事が出来た。 来た理由は納得して誰かに相談出来ることを知った。 ほめられることも多くなった。 繋がったと思っています。 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)	38	14	2	0
優しく教えてくれました。 好きな先生もいる、優しい先生、声を掛けてくれる人。 話を聞いてくれる人、悩みごとを聞いてくれる。 先生が講和で話してくれた。 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)	43	10	1	0
困ってそうな時に話し掛けてくれます。 多分聞いてくれる。(忙しければ) とても聞いてくれます。 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)	39	13	2	0
プライバシーの保護をしてくれている。 ここに来た理由とかを誰にも言わないでもらっている。 ちゃんと守ってくれています。 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ったとき、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)	37	10	7	0
話しやすい先生に話しをしている。 出来ます。 話せてます。 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))	35	11	7	1
アンケートで書ける、実現してるみたい。 先生はいつも皆の味方と言っていたから。 対応してくれると思います。 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)	41	11	2	0
丁寧に接してくれます。 怒る時も教える時も優しく丁寧に接してくれます。 丁寧ではあると思います。 とても丁寧だと思う。 といった意見があった。				

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

- 様々な場面を使い、一時保護所の運営理念及び支援に関する基本方針を職員及び関係部署に伝えている
 - ・一時保護所の理念を事務室や会議室に掲示し、また、日誌に綴り込むなど職員が日常的に目にする機会を用意している。
 - ・「一時保護所HANDBOOK」は新規職員には必ず配布し、職員は常時確認するようにしている。その他にも職員が理念を確認する取組として、朝会等の場面を使い理念を再認識する取組を進めている。
 - ・児童福祉司及び児童心理司など相談部門に対しては、年度当初の合同児童福祉担当課長代理会で保護所からの依頼事項を説明している。その他、新任児童福祉司並びに児童心理司の一日研修の際には、研修終了時に保護第一担当課長代理が丁寧な反省会を行い、保護所への理解促進に努めている。
- 管理・監督職は業務が円滑に進むためにリーダーシップを発揮し、職員とのコミュニケーションを図っている
 - ・課長及び保護第一担当課長代理が年度当初の全体会の場で、各係・各班の業務内容や役割分担を確認するとともに当保護所の組織目標を職員に説明している。また、児童の安全・安心を図るための保護所の役割を、毎日の朝会や毎月のリーダー会などの機会に職員に伝えている。
 - ・保護第一担当課長代理は、新任職員など経験の浅い職員に対し研修の一環として、職員間で自由に意見交換ができるよう若手職員だけの話し合いの場としてプロジェクトチームを立ち上げた。また、指導の一環として、記録を確認し、アセスメント情報を過不足なく盛り込むように、記録の書き方などを指導している。管理職は児童の意見表明権の尊重と児童意向の丁寧な把握、そして出された要望は早急に改善に向けて取り組むことで、児童が安心して少しでも快適に過ごせる環境作りを確保したいと考えている。また、決定された事項は全職員で共有する仕組みを持っている。
- 重要案件の進捗状況を毎月実施しているリーダー会のほか、班会議などを通じて職員に周知している
 - ・重要な案件は、基本的に会議の場で検討・決定し、周知も会議の場で行うとともに各会議記録はシステムで確認できるようになっている。特に重要な事項については、朝会などで口頭でも重ねて伝えている。
 - ・各班(男子班、女子班、幼児班)毎の年間運営計画を立て、リーダー会で進捗状況の把握、検討を進めている。児童生活に関する事項は班会議で議論するほか、日用品・衣類・入退所・サービス向上・庶務・日課などの係を決め、職員が自主的に運営を担っている。
 - ・相談部門との連携を図り、所長会、課長会、課長代理会議などを通じて一時保護所に関する重要な事項を周知している。相談部門が開催する援助方針会議及びケース検討会議に参加し、一時保護所の現場の状況や児童の動向を知らせ、情報を共有することで支援の対応力を高める取組を進めている。

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

カテゴリー2の講評

●児童の権利を守る機関として、保護所職員として守るべき規範や倫理について、リーダー層から積極的に職員に伝える努力を行っている

・一時保護所の運営理念や業務規範については「一時保護所HANDBOOK」や「児童相談所執務ハンドブック」「児童相談所運営方針」などに明示されている。「一時保護所HANDBOOK」は各班に配布するとともに事務室にも常備し、職員がいつでも確認できるようにしている。
 ・権利擁護及び児童に対する人権意識について職員の理解が深まるように、全体会、リーダー会、朝会などの場で保護第一担当課長代理は具体的な事例なども取り上げながら、一時保護所職員として守るべき倫理規範を説明している。
 ・職員は、コンプライアンス研修、人権問題研修に参加し、児童の権利についての理解を深めている。
 ・今回の職員調査において、保護所の理念・方針に対する職員の理解度は高く、保護所が大切にしている基本方針が周知徹底されている様子がうかがわれた。

●公的機関としての自覚を持ち、情報公開及び地域への情報発信には積極的に取り組む姿勢を持っている

・平成26年度から保護所自己評価を実施。平成27年度に外部評価の試行を実施、28年度からは毎年外部評価を受審し、結果を東京都のホームページで公開し透明性の確保に努めている。
 ・地域の民生児童委員及び子供家庭支援センター職員に対し、一時保護所の機能や役割を説明するとともに、ボランティアや実習生に対しても「児童相談所のしおり」などを用いて一時保護所の機能と役割を説明をしている。
 ・関係機関との連携として、警視庁との連絡会議に課長が出席している。また、家庭裁判所との連絡会議の結果についても情報を共有している。その他、施設不調ケースなど、個別のケースの必要性に応じて関係機関との情報交換の場に参加している。

●実習生を積極的に受け入れ、毎年30名前後の学生が学んでいるほか、視察や見学も受け入れている

・実習生受入れ要綱に則り、事務担当や保護担当課長代理、各班の実習生担当職員が実習生の受入れ調整等を行っている。日々の対応は、実習生指導担当の職員がきめ細かく対応している。中央児童相談所に付属する機関として、毎年30名前後の学生が学んでいるほか、視察や見学も積極的に受け入れている。
 ・ボランティア受入れ方針を定め、マニュアルを作成している。「ボランティアの皆様へ」には、ボランティアとして身につけてほしい倫理やプライバシーポリシーが明示されている。
 ・ボランティア活動終了後には報告書を提出してもらい、職員の意見を付してボランティアと共有している。現在、月1回程度、理美容ボランティアが活動している。ボランティアについては、新型コロナウイルスの影響もあり、受入れを控えてきた。今後、一時保護所の実態にあったボランティアの受入れを考える時期にあると自覚している。

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

●児童の思いや要望を受け止め、直接職員に対して意見要望を発信できる機会を用意している

- ・児童の意見や要望の把握と迅速な対応、支援の改善に繋げることを大切に考え、取組を進めている。
- ・毎月子どもアンケートを実施している。子どもアンケートには、食事や学習に関する意見・要望から、職員への希望まで、多様な意見が記載されている。児童から上がった意見は、毎月開催されるリーダー会に報告され全職員に共有されている。
- ・また、アンケートの中に、「課長代理、課長に言いたいこと」という項目を設け、児童が自由に意見を言える取組を進めている。意見からは、職員への感謝から具体的な要望まで児童の素直な気持ちがたくさん記されている。
- ・意見箱についても、児童の意見表明権の一環として、入所時のインテークで職員から児童に丁寧の説明し、出された意見は当保護所として尊重し、必要に応じて課長による個別面談も行っている。
- ・その他、日記は児童の気持ちや想いがたくさん記され、一時保護中の気持ちの揺れが素直に表現されている。当保護所として、職員が児童のその様な率直な思いをそのまま受け止め寄り添っていく姿勢を大切にしており、一層の取組を期待したい。

●児童の不安に対応するために、児童の気持ちをそのまま受け止めるとともに、担当児童福祉司との面談を調整している

- ・一時保護所心理職による1週間目インタビュー及び担当の福祉職との面談を実施する中で、入所後の環境変化により生じる不安に対応している。
- ・毎月第三者委員が訪れ、希望する児童と面談をしている。児童からは、将来のことや一時保護所での悩みや相談が寄せられている。第三者委員は、外部の専門家として、児童の話に共感するとともに、的確な意見を伝えている。また、児童の意見・要望を職員に伝え、改善できることは、素早く対応するよう取り組んでいる。
- ・児童の不安の多くは将来に対する不確定な状況にあることも多く、児童福祉司との面談を希望する児童は多い。
- ・担当の児童福祉司と面談ができることは入所時に児童に伝えている。児童から面談の希望があった場合には、速やかに連絡を取り、状況を伝えるとともに、日程調整を進めている。
- ・また今年度からの新たな取組として、児童による担当の児童福祉司への手紙は、電子ファイルにして、その日のうちにメールで届くように工夫している。

●児童福祉分野の動向などは国や全国児童相談所長会、行政資料などから入手して職員に共有している

- ・児童福祉分野の動向について、国(厚生労働省)や全国児童相談所長会の会議での情報や、行政資料などで入手した情報は、必要に応じて職員に回覧したり、朝会やリーダー会などの会議の場で紹介するなどして周知している。
- ・一時保護所の実情や福祉事業全体の動向を知るために、関連する研修会に参加して情報収集に取り組んでいる。

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

●毎年組織目標を作成し、計画的に実行するための仕組みや役割を明確に定めている

・毎年組織目標を定め、目標達成のために課題を明確にして計画的に取り組んでいる。
 ・今年度の組織目標は、①円滑な入所調整、②相談部門との連携、③危機管理体制、④児童の権利擁護及び安全、⑤生活の充実、⑥児童支援の強化、⑦人材育成と支援技術の向上、その他、学習・健康・心理などの専門的支援に関する目標を設定している。
 ・組織目標は、各班及び係が進捗管理をし、年度末に総括を行い報告書にまとめている。
 ・また、各班のリーダー及び管理職で構成されるリーダー会でも組織目標管理を行い、着実に実行することに努めている。

●保護第一担当課長代理は3つの班の調整役を担い、支援の方向性の確認から班運営までスーパーバイス機能を発揮して調整している

・当保護所は、幼児班、学齢男子班、学齢女子班と三つの班に分かれている。
 ・それぞれの班の運営を担うリーダーを置き、各班の連携を進めるため保護第一担当課長代理が連携・調整役として機能している。
 ・各班会議で集約した意見は毎月のリーダー会で報告され、必要な場合には、議題として討議・決定する仕組みを持っている。
 ・全体会は、年3回開催している。年度当初は、昨年度の総括と今年度の組織目標を話し合い、年度途中で開催する全体会は全体研修に充てている。
 ・また、毎年実施している事例検討会に事例を提出している。提出前に、プレ報告会を開催し、資料作成の状況及び報告に関する進捗状況を確認している。

●ヒヤリハット報告書に関する記載基準を再確認し、再発防止に繋げることが期待される

・児童に関する安全対策を徹底し、予防及び報告の徹底を進めている。
 ・児童の安全を図る取組としてヒヤリハット報告及び事故報告をできるだけ早く提出させ、事故防止に努めている。
 ・事故報告は、速報性を高めるため、第一報と対応報告に分け、素早い報告と児童への対応を検討し、再発予防に努めている。
 ・一方、ヒヤリハット報告には、事故報告的な内容が含まれている様子も見られた。
 ・現在ヒヤリハットを積極的に提出する取組を進めていることもあり、ヒヤリハット報告の位置付け、ヒヤリハット報告の取扱いやヒヤリハット報告と事故報告の基準の再確認など、更なる取組を期待する。

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

●面談や研修を実施するとともに、特に若手職員の育成に積極的に取り組んでいる

・東京都の自己申告制度に基づき、職員一人ひとりが記載した自己申告書をもとに、年に2回、全職員に対して管理・監督職による個別面談を行い、能力向上に関する希望を聞き、研修等を適切に受講できるよう支援をしている。
 ・新規採用や保護所勤務経験が浅い職員に対して、保護第一担当課長代理が経験に応じて個別のOJTを行っている。
 ・今年度は年間計画に、「人材の育成と支援技術の継承」として、保護推進担当課長代理を中心とする職員に対するOJT・スーパーバイズの取組が掲げられ、特に男性2名の新人が入職した幼児班を中心に、指導が行われている。
 ・職員の年代に偏りがあることから、特に若手職員とベテラン職員が二極化する傾向にある中で、若い世代の人材育成が急務となっており、当保護所として力を入れて取り組んでいる。

●緊急時のマニュアルや平時からの管理・監督職の助言・指導に加え、現場の状況を踏まえた運営に努めている

・児童の個別支援の判断や無断外出時の対応等は、「緊急時対応等マニュアル」を参照するとともに、複数の職員で判断している。また、日頃から現場の職員に、何かあれば躊躇なく管理・監督職に連絡や相談をするよう、積極的に伝えている。
 ・今年度は心理指導担当課長代理のスーパーバイズのもと、若手会議が開かれ、「関わりが難しい児童への対応について」など、若手職員が自分たちの目線から見た業務上の課題などについて自らテーマを設定し、理解を深めている。
 ・また学齢男子班においては、年度当初の全体会において、新年度の体制について現場から異論の意見が提示されたが、課長が職員一人ひとりと面談を行い、意見交換の上で、管理・監督職としての期待や方向性を伝えるとともに、現場の職員の負担軽減に繋がるよう組織としてのフォロー体制を確認した。

●ストレスチェックや精神保健相談の活用を奨励し、支援内容には現場職員の視点を活かしている

・職員の就業状況と改善に向けて、朝会等の場を利用してストレスチェックや健康診断の受診、精神保健相談の奨励・声掛けを小まめに行っている。また、一時保護所を退所した児童が退所先で頑張っている様子などを情報収集し、朝会等で職員に伝えることで、職員にとってのやる気や働きがいに繋げている。
 ・当保護所では、職員間の話合いや、意見やアイデアを支援に活かした運営を行っており、今年度は、学齢男子班の児童からの「積極的に運動をしたい」「筋トレをしたい」という希望を職員が受け止め、どの様にすれば安全・安心に実現が可能かを検討した。児童の怪我の予防も兼ねて、日時や場所を決めて職員も同席して行う「筋トレ部」としての活動が職員から提案され、アイデアはリーダー会の議題にも取り上げられ、前向きな検討が進められている。
 ・また毎年度末に開催される「事例検討会」の場では各保護所から事例研究発表を行っており、今年度は学齢女子班が発表のための準備を進めている。

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		
●情報ネットワークシステムにて情報を保管し、整理更新して使いやすいようにしている ・紙媒体の情報は、東京都の「文書管理基準表」に基づき必要な人が活用できるよう整理して公務室のキャビネットに施錠保管している。 ・情報管理は本庁で一括したシステムで管理しており、情報セキュリティ対策が施されたパソコンの貸与を受けて使用している。 ・東京都の情報ネットワークシステム・児童相談所情報管理システムを活用し、取得した情報を整理してサーバーのフォルダに個別に保存することで活用しやすくする仕組みとなっている。 ・定期的に注意喚起を行って情報管理チェックを実施し、ファイル名に日付を入れるなどの工夫をして、データの整理更新を実施することで使いやすいようにしている。		
●個人別のパスワードによるアクセス制限など、情報セキュリティ対策の徹底を図っている ・「個人情報保護法」「東京都サイバーセキュリティ基本方針」「児童相談所職員の手引き」に基づき、個人別のID/パスワードを設定してサーバーのフォルダごとのアクセス制限を行うなど、情報セキュリティ対策の徹底を図っている。 ・メール添付ファイルにはパスワードを設定することなどの注意喚起が行われ、eラーニング研修により理解促進を図っている。 ・情報の持ち出し禁止、USBメモリの使用禁止などの安全対策の徹底が図られている。 ・個人情報の利用目的の明示、開示請求は本庁で対応している。 ・東京都全体で個人情報保護の意識の徹底を図っており、全体会などで職員に注意喚起し、細心の配慮をしている。実習生から守秘義務の誓約書を得ている。		

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提供を行い情報共有を図り、児童の権利擁護推進と保護の効率化を目指している

・一時保護所の理念として「児童の人権を守り、児童にとって最善の利益を考えます」「児童福祉の理念と児童育成の責任の原理を大切にします」を「一時保護所HANDBOOK」に示している。
・一時保護所の基本方針は①児童の人権の尊重②安全で安心できる生活③適切な支援の構築④意見表明権の尊重⑤各部門との連携⑥専門性の向上への取組であることを同じく「一時保護所HANDBOOK」に示している。
・「東京都一時保護要領」には、児童相談所相談部門と連携し、随時情報交換を行うことが記されている。一時保護所では、東京都の全児童相談所相談部門に、保護所の入所状況を示す「入退所総括表」を毎日送付し入所状況について情報提供を行っている。

●一時保護所の機能と役割、生活について、相談部門と連携し、児童や保護者に対して分かりやすく説明している

・「一時保護所運営の手引き」を各児童相談所相談部門に配布している。また今年度より一時保護所と児童相談所相談部門で共有できる記録システムを導入し、情報共有の効率化を図っている。
・「一時保護所のしおり」及び、「とても大切なあなたへ」を用いて、担当の児童福祉司から児童に対して一時保護所の役割と機能、一時保護所での生活について分かりやすく説明している。
・一時保護所での保護期間が長期になっている児童については、週単位で各児童相談所が把握し、「一時保護進行管理表」を作成した上で各一時保護所と共有しており、その情報を参考にして当保護所として退所促進に取り組んでいる。一時保護所では定員超過が常態化しており、その都度児童相談所相談部門に退所促進の通知を出すなど保護の長期化を防ぐための取組を行っている。

サブカテゴリー 2 サービスの開始・終了時の対応

評価項目 6-2-1

一時保護所入所にあたり児童に説明し、理解を得ている

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

評価項目 6-2-2

一時保護所入所及び退所の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている

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

サブカテゴリー 2 の講評

●入所時のインテークでは「一時保護所のしおり」等を使用し、児童が一時保護について理解できるよう説明している

・児童の一時保護が決定すると「一時保護連絡票」が児童相談所相談部門より一時保護所に送付される。児童の情報について、不明な点や事前に確認が必要な事柄があれば保護第一担当課長代理より担当児童福祉司に確認している。
 ・担当児童福祉司から児童に入所理由を説明し、一時保護の理由や入所中の生活、約束事などについて児童が理解できるよう平易な言葉で伝えている。
 ・児童の入所時には、保護第一担当課長代理、福祉職、看護職が対応し、インテーク面接を実施している。インテーク面接の際は「一時保護所のしおり」や独自に作成した学齢男子児童向け、学齢女子児童向けのしおりを用いて、児童が一時保護所の生活や決まり事について理解し納得できるような説明を心掛けている。

●入所の際は環境変化による児童の心理的負担を軽減するため受容的態度の堅持に努め、状況に応じて柔軟に対応している

・一時保護所への入所は児童にとって環境が大きく変化する出来事である。入所における児童の心理的負担を減らし不安や緊張を解きほぐすため、インテークでは職員の自己紹介から始め受容的態度の堅持に努めている。
 ・入所時のインテークで、入所理由を児童と一緒に確認し、一時保護所の生活について理解を得た上で、児童が一時保護について同意しているかを確認している。
 ・緊急的な状況での入所の場合は、児童の様子を見ながら時間をおいて説明を行うなど、児童の心理的状況に配慮しながら柔軟に対応している。
 ・原則私物の持ち込みは制限しているが、メガネなどの必需品や教材、ケースによってぬいぐるみやタオルなど児童の安心材料となるものについては持ち込みを許可している。

●一時保護所への入所中及び退所に向けて、児童の不安軽減を進めながら支援を実施している

・一時保護所入所中の児童の不安の軽減のため、児童一人ひとりに担当職員を配置し、担当職員との個別の面談を実施して一時保護所の生活や決まりごとについて丁寧に説明している。
 ・児童には、困りごとや相談したいこと、分からないことがあれば、担当職員以外にもいつでも相談してよいことを伝えている。
 ・入所後およそ1週間目に一時保護所心理職による個別面談も行い、児童の意向や気持ちを聞き取るとともに専門的視点でのアセスメントを実施し課題を抽出している。
 ・「とても大切なあなたへ」のしおりについて、担当児童福祉司から児童に直接渡して説明し、一時保護所退所後も児童相談所に相談できることを伝えている。

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

●共通の各書式を使用し児童の支援方針を共有するとともに、定期的に観察会議を実施し児童のアセスメントを行っている

・「一時保護児童入所時の記録」「健康質問票」「所持物保管票」「児童票7」「保護日誌」「行動観察経過記録」等の共通書式を使用して、児童の心身状況や生活状況を記録し職員間で共有している。
 ・入所後1週間を目処に一時保護所心理職による個別面談を実施し、児童の困りごとやニーズを聞き取り、一時保護所への適応感や個別の課題を抽出し、担当職員にフィードバックしている。
 ・児童の入所後概ね1週間後と3週間後を目処に観察会議を実施し個別にアセスメントを行っている。初回の観察会議では「子どもの行動観察チェックシート」を作成し、一時保護所としての支援方針を共有している。2回目の観察会議で児童の行動観察結果をまとめている。

●児童福祉司と連携し、児童のニーズや個々の課題について共通認識を持った上で行動観察を行っている

・主訴をふまえた行動観察の方針は、児童福祉司の援助方針に基づき、児童の希望や意向も把握した上で、「児童相談センター一時保護所援助方針」として入所後概ね1週間後の第1回観察会議で策定している。
 ・児童一人ひとりに担当職員を1名もしくは2名配置し、担当職員と児童との個別面談を実施している。児童との個別面談で、担当職員は、一時保護となった理由や一時保護所でどのように生活していくかなどについて児童に分かりやすく説明し、児童が一時保護所での支援方針について理解できるように心掛けている。
 ・児童との個別面談で聞き取った児童の意見や意向は、担当児童福祉司に随時伝えている。

●各種会議や引継ぎ、記録システム等で児童の状況についての情報を全職員が共有している

・共通書式を使用して児童の心身状況、生活状況をシステム上に電子化して記録している。担当職員は記録された各種の情報を児童相談所情報管理システム内の「児童票7」にまとめている。
 ・児童の動向や行動観察の結果顕わになった児童の課題に基づき支援内容を変更した際は、各会議や職員間の引継ぎ、保護日誌、行動観察経過記録等で共有している。
 ・保護期間が長期になっている児童や一時保護所での行動観察において行動面や情緒面に不安定さが見られる児童については、随時ケース検討会議を開催し、支援方針の確認及び支援内容の検討を行っている。保護が長期化している児童の観察会議についても継続して実施している。

サブカテゴリ－４ サービスの実施

評価項目 6－4－1

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

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

評価項目 1 の講評

●児童が安心して安全に生活できるよう職員との信頼関係の構築に努め、児童の情緒の安定を図っている

・当保護所は、児童が安全で安心できる生活を送るためには児童の情緒の安定を図ることが重要であると認識している。職員は受容的・支持的態度を堅持しながら積極的に児童と関わり、信頼関係の構築に努めている。
 ・全ての児童に担当職員を配置し、必要に応じて副担当職員も配置している。担当職員を中心に児童との個別面談を実施し、児童の不安や疑問の解消に努めている。
 ・児童の状況やニーズによっては、福祉職だけではなく、課長や保護第一担当課長代理及び保護推進担当課長代理が個別に児童と面談を行う場合もある。心理的なケアや専門的な見立てが必要な場合は、一時保護所心理職が児童と個別に面談等を実施している。

●児童の主訴をふまえ児童福祉司と情報共有を図りながら個別の方針に基づいた支援を実施している

・虐待・非行・養護その他等の児童の主訴や成育歴、生活環境について、「一時保護連絡票」や担当児童福祉司から直接情報を得て、児童の生活背景や特性を把握している。職員は児童それぞれの生活背景や特性を考慮し、児童一人ひとりに合った関わり方をするよう努めている。
 ・児童から要望や意見、気持ちの表出があれば速やかに児童福祉司に電話やメール等で連絡し、必要に応じて面会を依頼している。また、児童の健康状態の変化や、新たな課題が明らかになった場合も、随時担当児童福祉司に連絡・報告している。
 ・行動観察の方針変更が必要となった場合は、児童福祉司と情報共有を行いながら対応方法の再検討を行っている。

●児童が退所後の生活場所で安定して暮らせるよう、児童の年齢や個々の支援方針に合わせて対応している

・当保護所では、退所後の児童の生活を見据え、児童の年齢や生活背景を考慮しながらそれぞれの年齢に応じた基本的な生活習慣・生活スキルを身に付けることができるよう支援している。
 ・退所後に児童が次の生活場所で困ることのないように、相談部門と密に情報共有を行いながら児童福祉司の支援方針に沿って支援を実施している。
 ・一時保護所退所後に児童養護施設への入所を予定している児童で不安を感じている様子が見られる児童については、施設での勤務経験がある職員が施設の様子や実際の生活について話をする機会を持つなどして、児童養護施設に対する児童の疑問の解消及び不安の軽減を図っている。

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

●児童の意向や状況を担当児童福祉司と共有し児童の安定及び家族関係の調整を図る取組を行っている

・一時保護所は、家族関係の調整に向け児童相談所相談部門に児童の様子を随時情報提供している。当保護所では共有ファイルで児童に関する日々の記録を管理し、情報提供の際に児童の状態像や観察の過程及び見立てが相談部門に正確に伝わるように努めている。また児童の情報共有シートを作成し、定期的に児童の状況を相談部門と書面で共有している。

・児童が自身の気持ちを見える形にできるよう、児童に手紙やノート、意見箱用意見用紙の活用を勧めている。児童が担当児童福祉司に伝達を希望した事柄については、電話やメールなどで速やかに伝達している。児童の気持ちや意向を知ってもらう手立てとして、児童が一日を振り返った日記を児童の了解を得て担当児童福祉司に見てもらうこともある。

評価項目 6－4－3

児童の状況に応じて、個別・集団により指導している

○×欄	標準項目	
○	1	児童同士が一緒には過ごしていても、互いに深く干渉したり、良くない関係が生じることのないよう援助している
○	2	問題行動や情緒の不安定化を未然に防ごう、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

●児童には個人情報大切さと、万一流失してしまった時の危険性を伝えている

・入所時には個人情報保護の観点から自分の個人情報だけでなく、他者の個人情報についても守ることの大切さや個人情報に社会に流出することの危険性について、「男子班の保護所での生活について」、「学齢女子班の生活について」を見せながら、丁寧に説明している。
 ・児童間で深入りする関係を持つなどマイナスの影響が生じないように児童間の関係性については、日常生活の場面を中心に職員が注意を払うとともに児童の意見を確認しながら必要に応じて居室や食堂での座席等を変更を加えたり言葉掛けをするなどの配慮している。

●周囲との関係に馴染めない児童については個別に対応している

・問題行動の顕在化や情緒の不安定な状態が増幅しないよう、職員が児童の日々の生活や行動に目を配り、職員間で各児童の情報を共有した上で、必要に応じて一時保護所心理職による面接を設けたり、福祉職による個別対応の時間を確保するように配慮している。
 ・逸脱行動等により集団に馴染まない児童については、その児童の安全に配慮しながら、一人で過ごす時間の確保を心掛けている。
 ・発達障害等の課題がある児童については担当の児童福祉司と協議の上、一時保護所心理職による心理的行動観察を行っている。

●集団指導の重要性を踏まえながらも、個々の児童の行動観察と支援に注力している

・集団生活の中に1人児童を埋没させることなく、個の力が発揮され認められるよう、集団の枠組みに拘ることなく柔軟に対応している。例えば、集団で行う行事等で児童の得意な分野を活かして担当してもらったり、日々の行動の中で個々の良い点や優れていた点などに職員が着目して誉め、児童が肯定感を高められる様な関わりをしている。
 ・集団にあっても常に児童個人の状況把握と集団のダイナミクスに目を向けて、日々の勤務リーダーを中心に状況に応じた一人ひとりの児童に対する支援や日課の円滑な進行に努めている。
 ・集団のサイズにも着目しており、状況に応じて集団の数を変更して、児童個人の行動観察と支援がしやすくなるよう工夫している。

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

●年齢相応の生活習慣や生活技能を身につけてもらうために児童毎にアセスメントを行っている

・入所する多くの児童は年齢相応の生活習慣が身についておらず、また必要とされる生活知識や食事マナー、言葉遣い、服装、技能、家事等の生活技能の習得も同年齢の標準から外れている。このため、一時保護所では年齢相応に必要とされる生活習慣や生活知識・技能の習得を習得できるよう支援している。
 ・生活習慣と生活リズムを身に付けられるよう、一時保護所では、規則正しい生活が営まれることを軸にした日課が組まれている。
 ・各児童の入所後1週間後に合わせて行われる観察会議では「子どもの行動観察チェックシート」を活用して児童の基本的な生活習慣等をチェックし、個別の支援に役立てている。

●日課の中で、一人ひとりのコミュニケーション力が正しい方向で高まるように支援している

・入所してくる児童の多くに人間関係を構築するためのコミュニケーション力に課題がある傾向があり、保護所ではこの点について、日課を中心とした日々の関わりの中で一人ひとりのコミュニケーション力を伸ばし、コミュニケーションが良い方向に進んで、人間関係が構築できるように支援している。
 ・日々の日課の中で児童の行動を観察し、児童に不安定な状況を認めたならタイミング良く声を掛けて個別に話を聞く時間を設けている。
 ・職員は児童一人ひとりに合った多様なコミュニケーションのあり方を尊重し、日課や日々の会話などの様々なやり取りの中で自分の気持ちを表現できるように支援している。

●行事等を通じて心身の鍛錬、達成感、協調性、責任感等を養えるよう支援を行っている

・年間行事計画に沿って行事を行っており、児童の心身の鍛錬を通じて達成感・協調性・責任感・忍耐力等を養えるよう、バスハイクやボウリング等の所外活動やスポーツ大会・文化週間でのプログラム等、季節や歳時に応じた行事を行っている。
 ・普段の日課の中でも個人の活躍ができる場を設け、表彰などを通じて達成感や充足感が味わえる体験を提供している。外部講師による活動や畑仕事のクラブ活動など、児童が選択できる受講プログラムを展開している。
 ・行事やクラブ活動、その他日常生活の中で児童一人ひとりが得意な事やがんばったことなどを、表彰状やがんばり表などの形で表彰している。児童が退所後の生活の励みとして、それらを持ち帰ることもある。

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

●その時々での保護所の状況を勘案して、保護所での生活が安心安全で快適となるよう支援を行っている

・児童は、男女別のフロア、幼児のフロアに分かれて生活している。日々の入退所の状況及び児童の状況を観察し、必要に応じて臨機応変に居室変更や食堂の座席の変更、日課の工夫を行っている。ただし、現在、定員超過のため居室変更などについては変更するにしても代わりの居室が用意できないため苦慮している。
 ・日課は学齢男子・学齢女子・幼児の3つに区分けしており、年齢に応じた内容を設定している。
 ・児童の入所・退所が毎日のようにあるため、居室の変更が頻繁にある。そういう状況下、児童にとっては安定した生活が送れない要因ともなっている。職員はこの現状を認識しながら、可能な限り児童が落ち着いて生活ができるよう工夫に努めている。

●企画・準備から実施後の振り返りまでの各段階に児童が参加をしている

・保護所内で行われる行事やイベントは企画・準備段階から児童にも参加を促しており、企画の話合いの中でアイデアや意見を出したり、準備の段階では、飾り付けやポスター・プログラムの作成を担っている。実施場面での司会や記録などの役割についても得意・不得意を活かしてその役割についている。
 ・実施後の反省会や振り返りにも児童は参加しており、感想や意見の表明を人前でしたり、感想文に記したりしている。
 ・直近に行われる12月のお楽しみ会に向けては、学齢男子班の有志が楽曲の選定から自主的な練習、メンバーを募集するポスターの掲示など、主体的に取り組んだ。参加形態はあくまで自主参加で強制ではなかったが、当日は、事前に練習を重ねた合唱を学齢男子班全員で披露する事ができた。

●自分の生活周りのことについては、児童が自主性を発揮できるよう、その機会を提供し支援している

・身の回りのことは、できるだけ児童が自主的に行うよう支援している。洗濯物の片づけの手伝いや清掃など、職員が行う作業を児童が間近に見る中で職員から適切な言葉掛けを行い、手伝ってもらうなどして、児童が自主的に手伝う機会を設定し促している。
 ・また、自分の棚の中をきれいに整理出来ている児童には「マイスター」の称号を与えて、他の児童がそれをお手本にするなど、児童同士で気づきを得たり、主体的に取り組めるようにしている。
 ・日々の日課における参加は児童の心身状態等を見極めた上で参加をしてもらい、無理に参加を強いることでその後の自主性を削ぐことがないように心掛けている。

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

●給食業務連絡会で児童が食事を楽しみにするような献立を作成している

・献立は管理栄養士が中心となり作成し、委託を受けた業者が調理をしている。献立は月毎に作成され、毎月の献立を作成する際は検食簿や子どもアンケートを参考にしながら児童にとって好ましい食事になるように工夫している。
 ・毎月の給食業務連絡会で食事に対する児童の反応等について情報交換を行い、献立作成や調理方法の改善につなげている。
 ・好き嫌いなくバランスよく食べるよう声掛けをしているが、児童一人ひとりのペースや嗜好を尊重した支援を心掛けている。

●食についての関心を高めるため、季節感や国内外の料理や所庭で収穫した野菜を提供するなどしている

・食事で季節の移ろいを感じてもらうため、四季折々の食材を使ったり、家庭的な雰囲気を味わってもら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。例えば、8月の前半に冷やし中華、後半には冬瓜のスープを提供している。
 ・地域文化・時代によって食事も異なることを理解してもらうため、国内外の郷土料理や歴史を遡っての料理を提供している。例えば、8月は国内外の食事としてハワイ料理と四日市料理、終戦記念日にちなんだ、すいとん汁を提供している。
 ・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。

●事故防止の観点から食物アレルギー対策は、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、食物アレルギーを抱えている児童も多いため、食事の際の事故防止の観点からアレルギー反応を引き起こす食材を外すなどのアレンジを施した献立作りから調理・盛り付け・配膳に至るまで食事提供のあらゆる場面では細心の注意を払っている。
 ・一時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は、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。

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

●健康課題は早期に発見する体制を整え、課題が見つければ迅速に対応している

- ・入所後間もなく、医師による健康診断を実施している。精神科や慢性疾患等継続的な医療が必要な場合は児童福祉司が同行し通院している。一時保護所内で発生した怪我・急病等については看護職が同行し通院している。
- ・外部の通院先医師からの健康診断結果や児童の健康状態についての情報は適時、保護第一担当課長代理から担当の児童福祉司に連絡し説明している。
- ・毎月歯科医師による歯科健診や歯科衛生士による歯科保健指導(歯磨き指導)を実施し、早期の問題把握と支援に努めている。なお、健診結果は保護者に書面で伝えている。
- ・疾病があった場合、児童の特性を鑑みながら児童本人に疾病の説明を行い、児童自らが服薬や治療方針等について理解し、セルフケアができるように支援している。

●児童の服薬管理はマニュアルに沿って薬剤の管理・与薬を行っており、誤投薬がないよう徹底している

- ・服薬管理は、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。定期外来などで処方された薬剤は、1人1袋で管理し、与薬は与薬チェック表で慎重に確認しながら行っている。実際に児童の元へ届くまでには4人のチェック(看護師×2、投薬職員、遅番職員)が入っており、誤投薬などの事故がないようにしている。
- ・入所時の処方薬が途切れることがないよう、残薬に余裕がない場合には、担当する児童福祉司に連絡を取り、外来を受診するか薬を届けてもらうかの対応をしている。

●児童の体調に変化が見られた時は、マニュアルに従って速やかに対応できる体制を整えている

- ・児童の病状・症状等については、事前に職員間で情報共有を通じて把握している。それでも緊急時や児童の体調に好ましくない変化があった場合は、緊急時のフローチャートに従って対応している。看護職が在所している場合は、看護職が児童相談センターの医師に直接相談し、受診等の処置を受け、または救急車の出動要請を行う。看護職が夜間等で不在の場合は、複数の職員で症状リストで確認した後、必要があれば救急車の出動要請を行う。
- ・災害時・緊急時に備えて、定時薬を医務室の所定の場所に、児童名と日付を記入した1週間分の薬剤を用意してある。
- ・感染症の疑いのある場合は、医師の指示により静養室等を利用して隔離の対応を行っている。

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

●行動観察を主軸にしながら、児童一人ひとりの悩みや不安に対応した体制を構築している

・職員は各児童の入所に至った経緯を関係書類等を読み込み、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寄り添う姿勢を大切にしている。児童一人ひとりに担当職員が付き、適時、児童と面談する機会を設けている。
 ・一時保護所心理職が入所後1週間が経過したタイミングで面談を行い、アセスメントを行っている。アセスメントの結果は福祉職と共有し、必要に応じて福祉職から一時保護所心理職に心理的なケアの依頼等を行っている。
 ・また、児童本人からリクエストがあった場合には、担当の児童心理司と情報共有や連携をした上で、心理面談等を実施している。
 ・日記や日々のやりとりを通して児童が抱える悩みや不安を把握している。また、特に自らの心の内を意識化・言語化できない児童に対しては、一時保護所心理職が定期的に面談の時間を設けている。

●相談部門と連携を取りながら、児童に個別に関わる時間も用意している

・担当の児童福祉司からの依頼だけではなく、行動観察の結果により必要との保護所職員間の共通理解が得られれば保護所側から個別的関わりの必要を相談部門に伝え、心理指導担当課長代理が中心となって心理職による心理面談等を実施している。
 ・一時保護所では入所児童に必ず1名の担当職員が付いて日々の相談に乗っている。これとは別に一時保護所心理職が児童の要望に応じて個別に面談等ができる時間を設けている。その取組は、幼児を対象として遊びやゲームを通して関係作りができるよう支援する「のびのびタイム」、学齢期の児童を対象として悩みや不安に寄りそう形で面談等を行う「リラックスタイム」として用意している。

●児童が抱える課題に対話を通じて一緒に取り組んでいる

・個別児童の主訴や保護所での支援方針に沿って、児童が生活習慣や社会的技能等の個々の課題に向き合えるように支援している。具体的には児童の生活課題に対して目標を設定した上で、それがどのくらい達成できたかを視覚的にフィードバックする「がんばり表」や「振り返りシート」を使用しながら職員が対話を通じて一緒に取り組む姿勢を示して課題の改善に繋げている。
 ・問題とされる児童の行動や振る舞いが入所後もそのまま改善されることなく、継続して、周囲を巻き込む行動となった場合、児童に対する安心安全の観点から、中心となっている児童を含め、関係する児童に慎重に聞き取りを行い、事実関係を把握し職員間で協議した上で対応を行っている。場合によっては保護第一担当課長代理から児童全体に話をしたり、個別的な対応を行うこともある。

評価項目 6 - 4 - 9

学習習慣や学力を維持するため、学習に取り組んでいる

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

評価項目 9 の講評

●入所当初に基礎学力の現状把握を行い、学習意欲等の状況に応じた学習支援を行っている

・保護所入所当初に学習進度調査を実施し、児童一人ひとりの基礎学力を確認した上で、児童の学習意欲に応じた課題の設定を行っている。児童の特性等の状況に応じて、タブレットや持ち込みの教材を利用しながら学習意欲を持続・高める工夫をしている。
・学習時間は児童の集中が継続する時間を目安として、短い時間であっても達成感や満足感が得られるような枠組みを作ることで学習習慣に繋がるよう配慮している。

●通学再開の時を想定し、学習習慣や学力が落ちないように個別に学習支援に力を注いでいる

・学習進度調査の結果に基づいた学習支援を行っている。児童の現在の学力に適合したプリント教材を提供している。学習指導職員は学年に準拠した教材を織り交ぜながら、小グループや個別での学習支援を行っている。
・退所後の通学再開に備えて学習習慣や学力が低下しないよう配慮しており、そのための一つの例がそれまで家庭で使用していた学習教材を持ち込み、学習を継続することである。学校の定期試験や宿題への対応も担当の児童福祉司と連携して柔軟に対応している。
・外部講師によって音楽や図工、体育に相当するプログラムも取り入れており、学校の一般的なカリキュラムに近づけるよう努めている。

●多くの児童が高校等へ進学を希望しているため、それに沿った支援を行っている

・進路は個別に児童の意向や適性に応じて自ら選択・決定できるよう、保護第一担当課長代理を窓口担当児童福祉司と連携して支援を行っている。多くの児童が高校等への進学を希望しており、進学先の選定・願書の入手と作成について助言及び支援を行っている。
・入学試験対策としては通常の学習時間以外にも児童の希望に応じて補習や個別指導の枠を設け、積極的に学習指導に取り組んでいる。また、これとは別に外部委託の家庭教師を活用し、受験勉強のサポートなども含めた個別学習指導の時間を設けている。

評価項目 6 - 4 - 1 0

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 1 0 の講評

●地域の情報を収集し、保護所での児童の生活を充実できるよう活用している

- ・近隣の情報をインターネットや行政の広報誌等により収集し、また過去の実績も参考にしながら、余暇活動等での外出先を選定し決めている。
- ・公園や図書館等への簡便な外出についてはその都度希望する児童を募り、臨機応変に実施している。

●ボランティア受入れや地元との連携などを通じ、児童が外部との交流や生活の幅を広げる機会にしている

- ・現在ボランティアは、歯科医師の有資格者による歯科検診、理容師の有資格者による理美容、の2分野で活躍している。実務的に助けられていると同時に、児童にとっては外部の人とつながりを持てる貴重な機会にもなっている。
- ・以前は学習ボランティアが多くいたが、現在は定員超過等の影響で、職員がボランティア受入れに対応できない状態が継続している。
- ・また、大学・専門学校等からの実習生の受入れも行っている。
- ・更に今年度は、職員が地元銭湯に働きかけ、銭湯の協力のもとに、学齢男子班が貸し切りの銭湯で湯船にゆっくり浸かれる機会を設けることができた。

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

- 入所時に児童に権利及び一時保護所での安全・安心な生活のための約束事について説明し、児童の理解を得よう努めている
 - ・入所時インテークで、「一時保護所のしおり」を用いて児童の人権について説明し、一時保護所での約束事についても説明している。また、児童の意見表明の機会として意見箱があり、自由に意見を出すことができること、課長以外の職員は意見の内容を見ないことなども、丁寧に伝えている。
 - ・一時保護所で児童が安全で安心した生活を送るためには、日課に沿って規則正しい生活を送ること、集団生活における決まりごとを守ることが大切であると児童が分かるよう平易な言葉で説明し、児童が理解し納得できるよう努めている。また、職員全員が児童の支援者であり、児童を守ることが役割であることも併せて伝えている。
 - ・職員が児童の権利を守り児童の気持ちを傷つけるような関わりをしないよう、権利擁護研修への参加や倫理規定の確認を行っている。
- 「子どもアンケート」や意見箱の設置、「子ども会議」の開催など児童が意見を表明できる機会を設けている
 - ・一時保護所の基本方針として、児童の「意見表明権の尊重」を掲げている。
 - ・児童が自由に自分の意見を書ける意見箱の設置や、要望を伝えられる「子どもアンケート」など、児童が意見や要望を表明できる仕組みを作っている。意見箱は原則としてほぼ毎日、課長のみが確認し、意見用紙が入っていれば、児童の意見として尊重し、必要に応じて個別面談も行っている。職員に気持ちを伝える手段として児童が利用しやすいよう、意見用紙は匿名でもよいとしている。意見箱やアンケートから児童の意見を集約しプログラムの検討などに活かしている。
 - ・児童の意見や要望を聞く場として、「子ども会議」を開催している。「子ども会議」では司会や書記などの役を児童が担い、児童が集団において役割を持つ機会ともなっている。
- 定員超過が継続し、限られた空間の中、苦慮しながらも児童が一人になれる場所の確保に力を注いでいる
 - ・定員超過が常態化しており、一時保護所内の限られた空間では児童が一人で落ち着けるスペースの確保が困難な状況が続いている。パーティションを利用し空間を仕切るなどして対応しているが、落ち着いて一人になれる場所の確保が難しいことは児童にとってもストレスの一因となっている。
 - ・当保護所では、今後、ボックス型の一人用ワークスペースの導入も検討し、児童が安心して一人で落ち着ける場所の確保を進めていくこととしている。
 - ・着替えや入浴時などの場面でのプライバシー保護に配慮し、浴室に個別ブースを設置するなどの工夫も行っている。

サブカテゴリー 6 事業所業務の標準化

評価項目 6-6-1

手引書等を整備し、一時保護所業務の標準化を図るための取り組みをしている

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

評価項目 6-6-2

さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

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

評価項目 6－6－3

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

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

サブカテゴリー 6 の講評

●一時保護所業務の基本手順となるハンドブックや業務に応じたマニュアルを活用し支援にあたっている

・「児童相談所執務ハンドブック」「一時保護所運営の手引」「一時保護所HANDBOOK」等の冊子を整備し、一時保護所の支援方針及び支援手順を示している。
 ・一時保護所の各公務室には「一時保護所運営の手引き」を備え職員が必要時参照できるようにしているほか、支援方針や支援手順について常に確認できるよう職員は各自「一時保護所HANDBOOK」を所持している。
 ・新任職員の一時保護所支援の基本の理解のため「一時保護所HANDBOOK」を研修に使用している。
 ・当保護所では、幼児班・学齢男子班・学齢女子班の各班ごとに業務マニュアルや「生活の流れ」を作成し、職員は手順を確認しながら支援を実施している。

●児童に関する情報共有の場として日々引継ぎや打合せを行い、記録システムを活用しての情報共有も行っている

・児童に関する情報共有の場として、朝、日中、夜間に引継ぎを行っている。引継ぎには保護日誌を使用し、各班引継ぎ簿には、児童の様子、日課の変更、面接・面会、健康状態、食事状況など詳細な内容を記載している。
 ・各班の班会議やリーダー会、全体会等で、全体の方向性や支援内容、支援方法について職員が共有できる仕組みを整えている。リーダー会と全体会では業務の進捗状況の確認と見直しが必要な項目について検討を行っている。
 ・児童の行動観察記録を記録システムに記載し、職員が共有できるようにしている。職員は、引継ぎ簿や記録システムで児童に関する情報をまず確認してから毎回の業務に入っている。

●研修計画に基づいた研修の他、事例検討や勉強会を開催し、職員の知識及び技術の向上に取り組んでいる

・一時保護所研修計画に基づき、職員は業務に関する研修に積極的に参加している。また、独自の事例検討会や若手職員が主体となって実施しているワーキンググループの開催にも力を入れている。
 ・「若手会議」と称されるこのワーキンググループは年4回ほど開催され、スーパーバイザーとして心理指導担当課長代理も参加し、支援が難しいケースの対応方法の検討などを行っている。
 ・業務で分からないことが起きた際は、職員は各班のリーダーや保護第一担当課長代理、保護推進担当課長代理に相談し助言を求めることができる体制を作っている。夜間帯の一人勤務時間帯であっても公用電話にていつでも連絡してよいとしている。

事業者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	●行事等は児童の意向を大切にして、前例踏襲に縛られない企画を立案している	
内容①	・当保護所では、1年を通じて月毎に行事等を行い、児童の日常生活に変化を作っている。行事は年間計画を立案して実施しており、児童の声を参考にスポーツ等集団で楽しめる内容を中心にして、所内活動と所外活動のバランスを加味して企画している。 ・今年度は、児童との会話の中で、湯船にゆっくり浸かりたいという希望を職員が捉えて、企画が検討された。職員が尽力して貸し切りに応じてくれる地元の銭湯を探し、学齢男子班が貸し切りの銭湯を楽しむ機会を実現させた。 ・また日々の生活の中でも、ポップコーンマシンやかき氷機を、日替わりで学齢男子班・学齢女子班・幼児班の各フロアに持ち込み、児童たちの目の前で実演するなどしている。児童たちはその様子を見たり、香りや味を楽しんでいる。かき氷は8杯おかわりをした児童もあり、児童からは高評価を受けている。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-1	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
タイトル②	●ケースによって児童1名に担当職員を2名配置し職員の負担軽減を図るとともに、職種を超えた個別面談を適宜実施し児童の不安の軽減に努めている	
内容②	・児童の成育歴や特性により対応に特別な配慮が必要なケース及び新規入職者が担当となり必要が認められた場合は、児童1名に対し主たる担当職員と副担当職員の2名を配置している。 ・担当職員2名制を取り入れることで、担当職員一人にかかる負担を軽減するとともに、対応における疑問点などを新規職員が経験のある職員に随時相談できる体制を作っている。 ・児童のニーズやケースの困難度に応じて、担当職員だけでなく、課長や保護第一担当課長代理を中心に、一時保護所心理職職員等と職種を超えて児童と個別に話し合う機会を設け、児童の不安の軽減や疑問の解消に努めている。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	3-3-1	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③	●多様な方法・手段を使い児童の意見表明及び意向把握に積極的に取り組んでいる	
内容③	・児童の権利擁護を進める機関として、児童の意見表明及び意向把握の重要性を認識している。 ・当保護所の中には、意見箱を設置し、毎月「子どもアンケート」を実施するほか、退所前に「退所時アンケート」を行い一時保護所の支援の効果を確認している。 ・また、一時保護所心理職及び担当の福祉職による個別面談、担当の児童福祉司との面談の他、第三者委員による聞き取りを毎月実施している。 ・特に、弁護士の第三者委員との面談は、保護所の生活に関する意見・要望に留まらず、自身の生活全般に関する悩みや将来の生活まで、幅広い話題が取り上げられている。 ・第三者委員は、児童の質問に適切に回答する他、職員への要望を伝える役割を果たしている。また、解決が急がれる事柄については保護所として改善に努め、児童にも回答している。	

特に良いと思う点		
1	タイトル	●様々な方法で児童の意向を把握しており、特に子どもアンケートへの取組は児童全体の意向を系統的に取り入れて結果報告もしており、児童からの信頼性も高い
	内容	・当保護所では、児童の意向把握は様々な手法を使って収集した情報を基に行っている。日課の中の何気ない会話から拾い上げたり、日々、児童の気持ちが綴られている日記から素直な児童の心を把握してたりしている。意見箱にそっと寄せられる手紙もある。職員はそうした日々の積み重ねから、児童の言葉を拾い、機敏さをもって、より良い支援に活かしている。 ・特に子どもアンケートは最も多く意見が寄せられる方法の1つとなっている。アンケートでは、食事、学習や授業について、運動・自由時間について、楽しかったことや困ったことなどの問いで毎回尋ねており、無記名での提出もよいことになっている。集計した後は児童に結果を知らせている。 ・アンケートの様な形で児童が意見を伝え、その結果を保護所側からフィードバックすることで、児童自身にとっての意見表明のトレーニングの経験にもなっている。
2	タイトル	●一時保護所の年度ごとの組織目標が作られ、着実に実行するためのシステムが構築されている
	内容	・年度はじめに組織目標を立て、計画的な組織運営を進めることを意識している。 ・組織目標は、一時保護所の入所から退所までの児童支援に関する項目に加え、学習、看護（保健）、心理等の専門職の業務目標、職員の人材育成及び支援スキルの向上、ワークライフバランスまで網羅されている。 ・それぞれの項目ごとの課題認識及び当年度の重点目標が定められ、各班及び各係が計画的に取り組むシステムが出来上がっている。 ・今年度は、定員超過による児童のストレスを緩和する対策として、近隣の野球場を貸し切り、保護所内では体験できないような屋外での野球大会を開催したり、保護所内の夏のお楽しみ会でかき氷の実演を行うなどの取組を実現させ、児童から好評を得た。 ・年度末には、係・班を中心に、組織目標に対する総括が検討され、保護所運営に関するPDCAが着実に回っている。 ・更に、組織目標は保護所が目指している理念が強く意識され、管理職から一般職員に対して様々な場面で周知されている。
3	タイトル	●児童一人ひとりが自分の好きな事や関心のある事を楽しめるような、様々な部活動が展開されている
	内容	・当保護所では、小グループでの活動やクラブ活動など、児童の日課の充実に向けて積極的に取り組んでいる。また実施においては、例えばお楽しみ会の出し物には学齢男子班の有志が集まって練習を行い、更に新規メンバーの参加を呼びかけるチラシも掲示するなど、一人ひとりの自主性や意欲を尊重している。 ・個別的な対応が求められる児童が増える傾向にある中でも、児童の活動の幅を広げ、仲間と共に楽しみリラックスできる時間を得られるよう、現場の職員一人ひとりが尽力している。 ・クラブ活動では、所内では現在、入浴を楽しむ温泉部や農作物を育てる園芸部、ゲーム、音楽などそれぞれの楽しめる部活動などが多彩に展開されている。 ・今年度は、学齢男子班の児童からの「積極的に運動をしたい」「筋トレをしたい」という希望を受け、怪我の予防も兼ねて、日時や場所を決めて職員も同席して行う「筋トレ部」としての活動が職員から提案された。アイデアは定例会議の議題にも取り上げられ、前向きな検討が進められている。

更なる改善が望まれる点		
1	タイトル	●定員超過による過密状態が続いている現状が、児童のプライベート空間の確保等児童の権利擁護推進における障壁となっている
	内容	・一時保護所の定員超過が常態化している状況下で、当保護所では、児童のプライバシー確保、プライベート空間の確保のため一人用テントの導入やパーテーションの活用等、工夫を重ねながら児童の権利擁護推進のための方法を模索してきた。しかし定員超過は解消されるどころか益々過密化しており、児童が必要時一人で過ごせる場所の確保が困難な状況が続いている。 ・このような状況は児童にとってもストレスとなり、一人で過ごしたい児童がトイレの個室に長時間こもるケースも出てきている。 ・児童が必要時一人で落ち着いて過ごせるスペース確保のため、駅や空港に設置されているようなボックス型一人用ワークブースの導入も検討せざるを得ないほど状況は逼迫している。定員超過についての早急な改善が喫緊の課題である。
2	タイトル	●重大事故を予防するためにも、ヒヤリハット報告に関する取り扱い基準の改めでの確認や職員間の共有が望まれる
	内容	・当保護所は、今年度より新規採用となった職員も少なくなく、ヒヤリハットについては全職員を対象に日常的に気がついたことは記載するよう積極的に周知され、収集をしている。 ・記載に際しては全保護所共通の「事故等の報告の基準」があり、事故報告とヒヤリハットの違いを明文化している。 ・またその結果は、事故報告書の案件も含めて、事故防止検討委員会の場で検証し、事故防止の対策に取り組んでいる。一方で、現場の運用においては、ヒヤリハットと事故報告の線引きにはやや曖昧な面も見受けられる。 ・そのため、これらの線引きの基準を改めて職員間で確認するとともに、判断に迷う場合の基準（例えば、負傷・誤投薬・性的事故に関しては事故相当の可能性のある案件として特に速報として皆で確認するなど）なども決められると、リスク管理においてより望ましいと考えられる。
3	タイトル	●若手職員とベテラン職員の二極化が見られる中、若手や新人の職員に対するスーパーバイズや研修・学びの機会が一層重要となっている
	内容	・当保護所では、職員の年代に偏りがあることから、特に若手職員とベテラン職員が二極化する傾向にあり、若い世代の人材育成が急務となっている。 ・その様な中、今年度は事業計画（組織目標）に、「人材の育成と支援技術の継承」として、保護推進担当課長代理を中心とする職員に対するOJT・スーパーバイズの取組が掲げられ、特に男性2名の新入職員が入職した幼児班を中心に、指導が行われている。 ・また、心理指導担当課長代理のスーパーバイズのもと、若手会議も4半期に1回開かれている。若手職員が自主的に企画を行い、「関わりが難しい児童への対応について」など、自分たちの目線から見た業務上の課題などについて理解を深めている。 ・児童の発達特性や精神的な医療対応を必要とするケースの増加や、児童の定員超過などに対して、一時保護所心理職や学習指導職員などの早期増員や施設のハード面の改善が必要であるとともに、保護所内においては、現在取り組んでいる若手職員の育成を継続・充実させていくことが重要と考えられる。