

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	渡辺 亜矢子		経営	H1501001
	②	田中 恵理香		経営	H1901039
	③	渡邊 暢子		福祉	H0403037
	④	平田 明		福祉	H1202041
	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(B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児童を対象とした。（幼児を除く）

調査方法

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

15

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	15	0	0	15
割合	100%	0%	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、（53%、8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13. あなたが保護所でできることやしてもよいことについて職員はわかりやすく教えてくれましたか（87%、13人）

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（80%、12人）

問7. 身体の調子が良くないときやけがをしたときに、すぐに対応してもらいましたか

問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

問16. 困ったことなどがあつたとき、担当の職員以外にも話せたり、伝えたりできそうですか（実際に話せていますか）（各々 67人、10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）	4	10	0	1
好きな食べ物が多いから。 と言った意見があつた。				

2. 食べられるものの広がり (食べたことがないものや嫌いなものでも、おいしく食べられるようになりましたか)	2	10	2	1
そもそも好き嫌いが無い。 食べたことないものは出てきてない。キライなものはガリとパクチーなので出ない。 嫌いなものが特に無い。 などの意見があった。				
3. 学習の分かりやすさ (学習はわかりやすくて楽しいですか)	2	7	5	1
特記すべき意見なし。				
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)	8	2	4	1
意見の記載なし。				
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))	8	4	2	1
体育館でのバトミントン。 運動、フリータイムetc。 フリー時間のゲーム。				
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)	9	2	2	2
意見の記載なし。				

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)	10	4	0	1
突き指した時ガーゼを貼ってもらった。 けがや不調自体ありません。 などの意見があった。				
8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか (居室やホール、食堂・浴室・トイレ(共有スペース)は清潔ですか)	8	3	3	1
特記すべき意見なし。				
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)	7	6	1	1
特記すべき意見なし。				
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)	9	5	0	1
意見の記載なし。				
11. 児童の状況や要望を十分把握し、援助がなされている (職員はあなたが今後どうしたいかを聞いて、それが実現するように、一緒に考えてくれたり、何らかの対応をしてくれると思いますか(実際にしてくれてますか)	8	4	2	1
意見の記載なし。				

12. 将来に向けた支援の成果 (【小学生以上】保護所の生活を通して、自分自身の気づきや成長につながった(できなかったことができるようになった)ことがありますか)	6	6	2	1
卓球が少し出来るようになった。 と言った意見があった。				
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)	13	1	1	0
実際に教えてくれました。 と言った意見があった。				
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)	9	4	2	0
特記すべき意見なし。				
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)	10	5	0	0
特記すべき意見なし。				
16. 児童の苦情申し出等への十分な対応 (困ったことなどがあつたとき、担当の職員以外にも話せたり、伝えたりできそうですか(実際に話せていますか)	10	5	0	0
洗顔をもらいました。 と言った意見があった。				

17. 不満・要望への対応 (職員は、あなたの不満や要望(いやだなあとか、してほしいなあと思ったこと)について、一緒に考えてくれたり、何らかの対応をしてくれますか(実際にしてくれていますか)	8	6	1	0
思います。 と言った意見があった。				
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)	12	3	0	0
実際に丁寧に接してくれます。 と言った意見があった。				

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

●「生活のしおり」に当保護所の支援のあり方を明示、児童と職員の理解につなげている

- ・一時保護所の理念、基本方針については、「基本運用方針」「一時保護所HANDBOOK」などに記載し、各職員に配布するとともに、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。また、新転入職員研修でHANDBOOKの内容を取り上げ、職員の理解を図っている。
- ・当保護所が目指す支援のあり方については、入所児童への説明に使う「生活のしおり」にも明確かつ分かりやすく明示しており、児童と職員の理解を深められるようになっている。児童には入所時の説明のほか、各自の居室にも置き、いつでも確認できる環境となっている。
- ・年度当初には、合同児童福祉担当課長代理会の場で、児童福祉司に対して保護所からの依頼事項を説明し理解を図っている。
- ・意思決定や判断に迷った時には、保護担当課長代理に相談できる雰囲気作りに努めており、当保護所が目指す支援のあり方に立ち返り判断できるようにしている。

●管理・監督職は会議や引継ぎの場などで組織目標や自らの役割・責任を職員に伝えている

- ・管理・監督職は、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などを確認するとともに、センターや保護所の組織目標等を職員に伝えている。また、毎日の引継ぎや毎月の会議の場を通じて、一時保護所の役割等について職員に伝えている。
- ・保護担当課長代理は、職員が意見を言いやすく、迷った時・困った時には相談できる雰囲気作りに努め、風通し良くチームとしての力を発揮できる職員集団となるようリードしている。こまめに職員に声を掛け、児童との関係構築や支援方法など職員意見の把握や相談・助言につなげたり、引継ぎや記録から児童の動向を把握し必要な助言につなげたりして、職員のスーパーバイズを行っている。

●重要な意思決定は保護所内の会議で職員に周知、相談部門への情報共有には課題があると認識している

- ・基本方針や組織目標は、年度当初の会議の場で確認している。日々の生活に関わる事項などは、引継ぎ時間などを利用して都度協議・決定している。
- ・保護担当課長代理が不在の際に緊急対応が必要な場合は、電話にて確認し決定することとしている。
- ・重要な意思決定の内容や決定経緯は、年3回の全体会や毎月のリーダー会など会議で職員間共有しており、会議に参加できなかった職員も含め議事録にて内容をいつでも確認できるよう、ファイルして公務室に常備している。また、日々の引継ぎでも重要な事項は職員に周知している。
- ・相談部門へは、毎月の所長会や課長代理会、毎週の課長会で重要な意思決定につき周知しているが、保護所の現場の状況を相談部門に知らせる手段が十分ではなく課題と認識している。

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

カテゴリー2の講評

●保護所職員として守るべき規範や倫理はHANDBOOK等に明記、会議では具体的な事例を出して分かりやすく伝えている

・守るべき法や規範、倫理については、「一時保護所HANDBOOK」や「基本的運用方針」に明示しており、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。
 ・また、毎日の引継ぎや会議の場を利用して、保護担当課長代理から、一時保護所の職員としての守るべき事項を説明している。説明の際には、具体的な事例を引き合いに出して職員に伝わりやすく理解しやすくなるようにしている。
 ・東京都の職員研修では、悉皆研修としてコンプライアンス研修、人権研修を実施しており、職員は研修を通じて倫理、規範につき学び、振り返る機会を持っている。

●毎年の外部評価受審や見学時の丁寧な説明、実習生の受入れ、関係機関との連絡会議などで保護所の機能や当保護所の取組方針などを地域社会に説明、理解促進に努めている

・平成28年度から毎年外部評価を受審、評価結果を東京都のホームページで公表し、地域社会に対する透明性の確保につなげている。また、地域の民生児童委員や子ども家庭支援センター職員などの見学を積極的に受け入れ、そうした機会を捉えて一時保護所の機能や役割、当保護所の目指すところや支援のあり方などを丁寧に説明し、地域社会への情報提供に努めている。
 ・今年度、実習生の受入れも開始している。ボランティアや実習生に対しても「生活のしおり」を利用して、一時保護所について説明している。
 ・警視庁や家庭裁判所との連絡会議には、課長や指導担当課長代理が出席し連携を図っている。また、施設不調ケースに係る施設職員も交えた会議など、個別のケースの必要に応じた情報交換の場にも参画している。

●ボランティアの受入れ体制を準備中、要綱の最終化などを行い本格的な受入れにつなげたい意向である

・ボランティアの受入れについては、受入れ窓口の設置や手引書、要綱の作成など体制を準備中であり、本格的な受入れ実績はまだ無い。要綱は一式作成してあるが、最終化が必要であるため、近々に最終化し受入れにつなげたい意向である。
 ・今年度は、元職員がボランティアとしてイベントに参加した。児童が楽しめる時間を作るため、職員と共に活動した。

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

●リクエスト会(子ども会議)の開催や第三者委員の活動など、様々な方法を通じて、積極的にかつきめ細かく児童の意向の把握を行っている

・当保護所における生活のルールなどにつき児童が意見を表明し、児童間で話し合い決めていく場として、毎週リクエスト会(子ども会議)を実施している。リクエスト会への参加は各児童に任せられており、司会や記録も児童が行っている。毎回お茶とお菓子を準備し、参加する児童はリラックスした雰囲気の中で自由に意見を述べている。毎週実施しているため、前の週に児童同士で決めたことを1週間実施、その結果を翌週のリクエスト会で振り返り、必要ならばルールを変える、など児童が自分たちで生活を運営していると実感できる取組となっている。

・また、毎月子どもアンケートを実施している。

・毎月第三者委員が来所し活動を実施している。児童には第三者委員に相談できることを説明しているが、児童からはなかなか意見が出てこない場合もあるため、第三者委員に児童の生活の中に入ってもらい、意見を言いやすい環境を作る工夫をしている。

・意見箱を設置し、児童がいつでも意見表明できる環境を整えている。また、担当の職員と個別に話ができる時間を設けたり、日常の関わりの中で児童の様子を観察し児童の声を汲み取ったりするようにしており、日々の生活の中できめ細かく児童の要望を引き出そうとしている。

●児童の要望には、説明をきちんとするなど丁寧な対応をしており、児童の要望を踏まえた先駆的な取組も取り入れている

・リクエスト会で出てきた要望については、翌週のリクエスト会で対応を説明する。当保護所として受け入れられないものは、その理由を明確にし児童が納得できるように説明している。子どもアンケートで出てきた児童の意見や要望は毎月のリーダー会で集計を配付し検討している。アンケートを踏まえ、食事の要望を献立に反映させたり、漫画やCDを購入したりしている。

・当保護所は比較的小規模で個室対応を行っていることから、児童の意見を個別支援に活かそうとしている。また、通学支援等の先駆的な取組も行うなど、児童の自主性を尊重し児童の意見を汲み取ったうえで、当保護所ならではの取組を進めている。

・学校生活に必要な連絡事項などがあり、職員立ち合いの下で携帯電話を使うことを認めるなど柔軟な対応に努めている。一方、今後、保護所から通学する児童の携帯電話使用については、どのように使うのが良いかを検討し、仕組みとして構築していくことが課題と考えている。

●関係機関からの情報を幅広く収集し、地域や福祉に関する状況を把握し保護所内で共有している

・一時保護所の現状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するなどして、情報収集に努めている。厚生労働省や全国児童相談所長会、各種行政資料などから得られた情報は、必要に応じて回覧をしたり、会議やリーダー会の場で紹介するなどして職員の間で共有している。

・そのほか、東京都の海外派遣研修に当保護所から職員を派遣する関係もあって、海外の児童相談所の現状に関する資料を会議で職員間で共有したこともある。

カテゴリー 4 計画の策定と着実な実行

サブカテゴリー 1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる

評価項目 4-1-1

取り組み期間に応じた課題・計画を策定（協力）している

○×欄	標準項目	
○	1	中・長期計画の策定に、保護所の理念や実態が適切に反映されるよう、適宜必要な意見を伝えている
○	2	中・長期計画を踏まえ、年度単位で事業計画や組織目標を策定している
○	3	短期の活動・行事等についても、計画的（担当者・スケジュールの策定など）に取り組んでいる

評価項目 4-1-2

多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している

○×欄	標準項目	
○	1	課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている（全体会での次年度計画の検討など）
○	2	課題の明確化、計画の策定に当たり、現場の意向を反映できるようにしている（会議での次年度計画の検討など）
○	3	計画は、サービスの現状（児童の意向・地域の福祉ニーズや事業環境など）を踏まえて策定している
○	4	計画は想定されるリスク（児童への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など）を踏まえて策定している

評価項目 4-1-3

着実な計画の実行に取り組んでいる

○×欄	標準項目	
○	1	計画推進の方法（体制、職員の役割や活動内容など）を明示している
○	2	計画推進に当たり、より高い成果が得られるように一時保護所内外の先進事例・困難事例を参考にするなどの取り組みを行っている
○	3	計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを測る指標を明示している
○	4	計画推進に当たり、進捗状況を確認し（半月・月単位など）、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる

サブカテゴリ－2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

評価項目 4－2－1

児童の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

○×欄	標準項目	
○	1	児童の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や所内の役割分担を明示している
○	2	事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、職員間で共有し、予防策を講じている
○	3	事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、職員、児童、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている
○	4	事故、感染症、侵入などの被害が発生したときは、要因を分析し、再発防止に取り組んでいる

カテゴリ－4 の講評

- 毎年度の事業計画に当保護所からの意見も出して策定に参画したうえ、保護第一課の年間の行事計画等を策定している
 - ・毎年度の保護第一課の事業計画(組織目標)策定にあたり、当保護所としての意見を提出している。通学に必要な経費等、予算面の要望も出している。また、中長期計画に反映されるよう、所長会や保護担当課長代理会等の機会に、入退所等の記録を提示して当保護所の状況や課題等について伝えている。
 - ・年度当初に当保護所の年間の行事計画の作成と担当者の振分けを行い、担当者がスケジュールを作成し、スケジュールに沿って計画を実施している。子どもアンケートの結果や行事の後の児童の感想文等を次年度の計画に反映している。
- 年度 of 取組の予定は職員に周知し、会議の場で職員全体で計画の進捗を把握し振り返りを行っている
 - ・毎年3月の全体会で当該年度の取組を振り返り、次年度の課題を明確にしている。年度の組織目標については、4月の全体会の場で職員に説明し周知している。組織目標の具体的取組については、各項目につき計画と達成状況(見込み)、次年度計画をヒアリングシートにまとめている。
 - ・年度の初めに組織目標に基づいた業務分担や各職種の具体的な取組を決め、職員会議で職員に周知し、確認している。計画の進捗についても、定例の職員会議で確認し、必要に応じて話し合いを行いながら、着実な進捗に向け取り組んでいる。
- マニュアルの作成、ヒヤリハットの記録、避難訓練等を通じてリスクマネジメントに取り組み、児童の安全の向上に努めている
 - ・事故や感染症の発生時の対応についてはハンドブックやマニュアルに示している。児童の疾病時や無断外出時の対応についても、役割分担や関係機関への連絡等についてマニュアルに定めている。
 - ・毎月事故防止委員会を開催し、ヒヤリハットや事故、感染症について職員間で共有し予防策を検討している。ヒヤリハットの記録は積極的に出すよう職員に周知しており、記録について統計分析はしていないが、会議の中で傾向を説明している。
 - ・消防計画に基づき、毎月防災避難訓練を実施している。毎回児童は変わるが、職員は役割が決まっているので、動き方に慣れてきたと当保護所では考えている。

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

●児童に対し適切な対応ができるよう人員が配置され、自己申告制度を通じて人材育成を行っている

・福祉職のほか、学習、心理、看護等、業務を行うための人員が配置されている。東京都で定められた職員の定数を満たしているものの、児童の安心・安全の確保や必要な個別対応の実施を更に推進するには人員が十分でなく、また夜間体制の充実やバランスの取れた職員構成とするため、人事部門に人員の要求をしている。一時保護所心理職は二人とも若手なので、心理指導担当課長代理がいれば、二人の一時保護所心理職の調整ができ業務がより円滑に進むと当保護所では考え、毎年人員の要求をしている。

・東京都の自己申告制度に基づき、年2回職員の個別の面接を行っている。面接では、前段階として保護担当課長代理が職員の話聞いてから、保護第一課長がヒアリングを行う。新規採用職員については、チューター制度により、チューターが中心となり育成計画を作成する。

●各種研修により職員の能力向上を図っており、研修に参加した職員はその成果を保護所内で共有している

・東京都児童相談所研修計画に則り、新任研修、その他2年目、3年目等の所定の年次で必要になる各種研修に職員が参加している。

・研修に参加した職員は、研修報告書と資料を回覧し、各班会議や全体会で報告をして、他の職員と研修内容を共有している。研修は「分かっているつもり」のことを改めて認識する良い機会になっていると当保護所では考えている。

・業務で多忙なことから、必須の研修以外は参加が難しいこともあるが、個別の面接時に各人の希望を把握したうえ、必要な研修受講等ができるよう支援している。

・一時保護所間での相互派遣研修を実施し、相互の学び合いにも取り組んでいる。新型コロナウイルス感染症による中断後、当保護所では他保護所からの見学は受け入れているが、当保護所では人員に余裕がなく、まだ派遣はしていない。

・会議が終わった後に一時間程度時間をとって、児童相談センター治療指導課の児童精神科医に医療コンサルテーションをしてもらっている。ケースごとに分析・助言をもらうことで、どういう関わり方や生活対応がよいかを職員が学んでいる。また、職員の強い希望を受け虐待防止学界に職員を派遣した。そのほか、東京都の海外派遣研修に職員を派遣する予定である。

●職員の意見や気づきを尊重し、他の一時保護所とも情報交換をして組織力の向上を図っている

・管理職は、職員が日々意見を出しやすいよう配慮している。若手職員の中には意見を言いにくい人もいるので、頻繁に声掛けを行っている。個別の面接でも、児童の対応や人間関係等に関する悩みを聞くこともある。また、職員の意識・意向を把握し、必要な改善につなげていくため、職員に対するアンケートを今年度実施する予定である。

・ヒヤリハット記録等を通じ、日頃から職員の気づきを奨励している。

・各保護所から2名が参加するサービス向上委員会で、保護所間の情報交換を行っている。他の保護所の取組を聞いて、「こういうやり方もある」と気づく機会になっている。

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や保護係共有フォルダを活用し、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 ・個人情報保護法に則り、児童の個人情報保護に努めている。「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、開示請求は東京都で対応している。 ・東京都全体で個人情報保護の意識の徹底を図っており、全体会議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

●一時保護所のモデル的な役割を担う事業所として、その考えや姿勢を相談部門や関係機関に伝えている

・一時保護所はその理念に、「児童の人権を守る」「児童にとって最善の利益を考える」「児童福祉の理念と児童育成の責任の原理を大切にすること」を掲げている。

・一時保護所のモデル的な役割を担っている事業所としてその役割を児童の行動や考え方の是正ではなく、児童の特性とのつきあい方や退所後の生活に必要な支援を児童と共に考えることであると捉えて、具体的な保護所業務に取り入れている。

・これまでの一時保護所の考え方や姿勢とは異なるモデル的な役割を担っている事業所としての取組を、会議などを通して相談部門や関係機関に伝えている。

●児童福祉司に知ってほしい一時保護所の情報や、児童や保護者へ伝えてほしい情報を提供している

・当保護所の理念や方針、取組などをまとめた「一時保護所運営の手引き」を、各児童相談所に配布している。児童相談所の児童福祉司はその内容に基づき、入所児童の検討に活用している。

・担当する児童福祉司が入所児童に一時保護所について説明する際の資料として、当保護所が入所児童に向けて作成した30ページに及ぶ「生活のしおり」を各児童相談所に提供している。

・月ごとに一時保護所定員の逼迫状況を、相談部門に伝えている。あわせて保護期間が長期化した児童の情報も該当の児童相談所(相談部門)に伝えており、速やかな退所への取組を促している。

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

●児童が安心して一時保護所での生活を始めることができるように、インテークは丁寧に実施している

・入所時のインテーク面接は、児童が当保護所での生活を自身のために積み重ねることができるように、保護の目的を児童と共に共有する時間であると認識している。
 ・インテーク時には、保護担当課長代理、福祉職、看護職が対応している。担当の児童福祉司にも同席をお願いしている。入所する児童を中心としたチームを作るために、児童当人、保護所職員、担当の児童福祉司の三者が支援方針や目的を共有して合意できるように取り組んでいる。
 ・インテーク時には、一時保護所の役割が児童の考えや行動を修正するためではなく、児童が自身の課題や強みを明らかにしながら退所後の自立に向けて取り組むことができるように支援することであると伝えている。
 ・インテーク時には、入所経緯の理解や同意を児童が表明できる独自の書式「あなたのことを教えてほしいシート」を児童に渡し、一週間を目途に作成してもらっている。シートでは、入所前の生活様式や状態、自分への理解や他者との関わり方、退所後の希望や自身の将来へ向けた思いを児童が自身の言葉で表明できることで、保護所での生活の主体が自身であることを認識できるようにしている。

●児童が一時保護での生活に安心と安全を感じることができるように取り組んでいる

・入所に際しては、児童へ与える不安やストレスと丁寧に向き合い、児童が安心して当保護所での生活を始めることができるようにしたいと考えている。インテーク後から始まる他の児童との関わりも、相互の自然な関係づくりに任せて見守っている。
 ・インテーク時の説明や確認で使用する独自の「生活のしおり」（30ページ）は、保護期間中の生活の流れや仕組みのほか、支援の姿勢と目的を、当保護所の利用者である児童に向けて分かりやすく記載している。しおりを通して、一時保護の目的が退所後の自立に向けて必要な準備に児童自身が取り組むことであり、それを支援するのが一時保護所の役割であることを伝えている。しおりは各居室に配置していて、入所後も児童がいつでも確認できるようにしている。
 ・入所して一週間後に行っている「一週間インタビュー」では、児童に入所後の生活に関する感想や意見・要望を確認している。3週間後にも同様の面接を行い、児童の生活への定着や心身の変化を把握して、児童の安心と将来へ向けた取組を支える日々の支援に活用している。

●入所時から退所に向けて、児童の特性とのつきあい方や必要な支援について検討を行っている

・主訴を踏まえて行動分析を行い、支援方針を確認する検討会を定期的に行っている。その際に、児童の生活習慣や学習への取組、対人関係などの状況を「基礎情報」としてまとめている。
 ・あわせて、児童が感じる自身の課題としての困りごと、その課題において児童がうまく対応できた場面で明らかになった児童の強み、困りごとの背景となっているトラウマや知的・発達・愛着の障害、経験不足や入所の長期化について検討を行い、その後の支援方針と関わり方を「ワークシート」にその都度まとめている。
 ・退所に際しては、児童に複雑な思いと不安が生じることを認識している。児童が安心して新たな生活へ移行できるように、それぞれの特性と状況に応じて対応したいと考えている。退所する児童の状況や特性に応じた新たな生活環境で必要と思われる支援内容を退所児童用の「ワークシート（つなぐシート）」にまとめて、児童福祉司に引き継ぐ取組を試行している。退所後に児童が生活する施設などにも、必要に応じて提供している。

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

●児童を主体としたアセスメントを実施して、児童と共にニーズや課題を明らかにできる仕組みを持っている

・インテーク時には、児童が自身をアセスメントすることのできる「あなたのことを教えてほシート」を使用している。シートは行動観察におけるアセスメント書式の核として活用している。
 ・入所後1週間と3週間には、面接を行っている。各インタビューの際には自記式のアンケート書式を使用して、その時点での児童の心情や生活への向き合い方を確認している。
 ・入所1週間後を目途に児童が作成する「あなたのことを教えてほシート」は、児童自身が入所までを振り返るとともに、自分の苦手や将来に向けた思いを整理するためのツールになっている。その内容を踏まえながら観察会議へ向けに行う個別面接の中で、児童と共に課題やニーズを明らかにしている。
 ・行動観察の経過や方針をまとめた「ワークシート」に基づいて児童に日々の支援を行い、その内容は、「保護日誌」や「行動観察経過記録」に記録している。

●インテーク時から退所後の生活や自立を視野に入れた個別支援を計画的に行える仕組みを持っている

・インテーク時の児童との面接を、その後の行動観察に向けた導入の行程として大切であると捉えている。行動観察も含めた保護期間中の支援は、児童を管理して生活を外面的に修正することではなく、退所後の自立に向けて必要な具体的な取組を児童と共に考えることから、その視点に立った情報把握を行っている。
 ・入所後1週間を目途に実施する観察会議では、児童の課題やその背景と共に強みや成功体験を確認して支援方針を明らかにしている。その内容は、個別支援計画である「ワークシート(ステップ1)」にまとめ、その後の行動観察の根拠にしている。
 ・入所3週間後を目途に実施する観察会議でも、「ワークシート(ステップ1)」後の変化や状況から新たな支援方針を明らかにしている。その内容は、「ワークシート(ステップ2)」にまとめている。その後も保護期間に応じて、同様の行程を必要に応じて積み重ねている。

●児童一人ひとりの状況や変化の様子を全ての職員が共有できる仕組みを持っている

・一日を通した保護所全体の動きや児童の状況は、データ書式の「保護日誌」に集約している。日誌には、児童の在籍情報や保護所全体の予定とともに、実際の動きを記録している。更に、職員のシフトごとに児童の活動や生活の状況も記録している。日勤職員は午前・昼食・午後、夜勤職員は夕食・夕食後・就寝・深夜・起床・朝食の各時間帯ごとに、児童全体の状況や個々の様子について記録している。
 ・児童一人ひとりの行動観察の記録は、データ書式の「行動観察経過記録」に毎日記載している。個別支援計画である「ワークシート」を同じファイルに付加しており、記載する職員にかかわらず同じ支援方針を踏まえて日々の記録が行えるように工夫している。
 ・記録はいずれも、読む人にかかわらず該当の場面や状況を具体的なイメージとして再現できるように記載している。職員は、出勤時のほか必要に応じて確認を行い、職員間の会議やミーティングの中で共有している。

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

●児童が安心して支援を受けながら支援方針を踏まえた生活を作ることができるように取り組んでいる

・一時保護所の支援方針は、児童の考えや行動を修正するためではなく、児童が自身の課題や強みを明らかにしながら退所後の自立に向けて取り組むことができるように支援するための指針としている。インテーク時に児童と入所に至る経緯や目的を共有して、児童の意向も踏まえながら支援方針を検討している。

・各居室に常置している「生活のしおり」は、児童を中心に生活や将来へ向けた支援が作られていることを伝えている。支援方針に掲げる児童の課題や退所へ向けた目的、更には強みを児童と共に踏まえて、日々の生活作りに取り組んでいる。

・日々の生活を児童が安心して積み重ねることができるように、それを支援する職員も児童にとって安心できる存在でありたいと考えている。そのため全ての職員は、児童の様々な思いや困りごとと児童の側に立って向き合う姿勢を示すなど、児童が安心できる関係作りに取り組んでいる。

●児童を尊厳ある一人の人間として捉え、個別に応じた支援を提供している

・児童も一人の人間としての尊厳を持つ存在であり、それぞれの生活や生き方はそれぞれが作るものであると認識している。そのため、保護期間中も児童が持つ考えや価値観を否定することなく、児童が自身の必要に応じて個別に合った生活の形や生き方を見つけることができる支援に取り組んでいる。

・児童は、それぞれの入所の意味を見つめ、目的に応じた生活の日課を自分自身で決めている。起床・就寝や食事・入浴のタイミングを児童がその日の予定や状況に応じて自主的に管理できるように、柔軟に対応できる体制を提供している。

・高校生には、在籍する学校への通学支援や上級学校への進学に向けた支援を可能な限り提供している。

・児童ごとに決められた担当職員は記録の管理などが主体であり、全ての職員が全ての児童と関わる姿勢を持っている。そのため、全ての職員は全ての児童の支援方針を理解するとともに、それぞれの児童との関係性を踏まえながらチームとして関わっている。

●入所時から退所に向けた取組を児童と共有しながら行っている

・一時保護所からの退所は、入所同様に新たな不安を児童に与えることを認識している。家庭や施設など退所先との調整を行う担当の児童福祉司と連携しながら、児童が退所に向けた不安を少しでも解消することができるように支援している。

・個別面談やリクエスト会の場で意見表明する機会を日常的に提供することで、生活や人間関係の中で生じた不安や困りごとを自分一人で抱え込まないすべを伝えている。そのことが、退所後の生活や人間関係で不安や困りごとが生じた際にも自分一人で抱え込まず、安心できる存在へ相談することにつながることを期待している。

・退所する児童の、退所後の生活や自立に向けた課題とその背景、児童の長所と強み、一時保護所が把握した退所後の生活や環境に対する児童の思い、リービングケアの状況、当保護所から新たな受入れ先へ伝えたい当該児童との付き合い方などを「ワークシート(つなぐシート)」にまとめて、担当の児童福祉司に引き継ぐ取組を試行している。必要に応じて、退所後に児童が生活する家庭や施設などにも試行的に提供している。

評価項目 6－4－2

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

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

評価項目 2 の講評

- 家族などとの関係を考える際に必要な、児童の側に立ったアセスメント情報を相談部門に提供している
- ・日々の生活の中で把握した児童の家族への思いや不安は、児童に了解を得たうえで相談部門へ適宜伝えている。その際は極力、保護所職員が言い直した言葉ではなく、児童自身の表現を引用したうえで補足するようにしている。
 - ・保護期間中に家族と直接交流することが難しい中にある児童が、その思いや不安を伝えることができるように工夫している。家族に向けた手紙やノートなどを通して、自身の思いや不安を目に見える形にすることを薦めている。家族や周囲に自身の言葉で思いや不安を伝えるだけでなく、自身の気持ちや家族との関係性を見直して整理することにも役立つと認識している。
 - ・担当児童福祉司との面接や、相談部門において家族と交流する機会を得た児童には、帰所後に個別対応の中で自身の心情を整理できるように支援している。
 - ・入所後に当保護所が行動観察した内容や退所後の生活において必要と思われる支援の視点、関わり方をまとめた「ワークシート(つなぐシート)」を担当児童福祉司に引き継ぐ取組を試行している。退所後に児童と生活する家族にも、必要に応じてその内容を伝えてもらっている。

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は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

●全児童の個室スペースと共同で利用するパブリックスペースの環境があり、自由に交流する姿が見られている

- ・入所時のインテークで、一時保護所の環境や生活の過ごし方を説明し、個人情報大切な意味や、開示することにより生じるリスクと対応について考える機会を提供している。
- ・当保護所は全室個室が整備され、リラックスして過ごす事ができるスペースが確保されている。
- ・リビングなどの共有スペースでは、マナーを守った行動を心掛け、気持ちよく過ごせるように声掛けをしている。
- ・職員は、常に児童の中に一緒にいて、いじめや暴力などの行動が発生しないように見守るようにしている。

●個々の特性に応じた支援ができるように、職員間で情報の共有をし、対応の工夫をしている

- ・高学年の男児に特化した集団になっていることもあり、児童一人ひとりの目的に合わせて必要な生活が送れるよう、日々の生活や行動に目を配り、個別支援ができるよう、職員間で情報を共有している。
- ・入所時に、健康的な生活を送ること、学業を頑張ること、これからのことを考えることなどを伝え、児童一人ひとりの特性や目的に応じた、支援をすることを伝えている。
- ・入所すると児童に対して「教えてほシート」を活用して、これまでのこととして、食事や睡眠、勉強、好きなことを聞き、これからのこととして、入所の理由や心配や不安な事やりたいこと、自分の長所や短所などを聞きとり、児童の対応に活かせるようにしている。
- ・児童の日常生活の見守りの中で、必要に応じて児童の心理的な不安に対しての担当の児童福祉司との連携をし、対応をしている。

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

●定期的な観察会議を開催して、児童の個別の支援に役立てる方針を立て、取組を行っている

・入所1週間前後に行われる心理面接で、入所後の不安軽減を図り、観察会議でチェックシートを基に、基本的な生活習慣を把握している。
 ・児童の生活、学習、心理、他児との関係などの行動は、日々の生活の中での観察や児童の日記に記載されている内容で把握し、声を掛けるなどして、安心して生活ができるように支援している。
 ・児童の個別の状況は、ワークシートを活用し、児童の困り事、児童の行動の原因や背景として気づいたこと、児童の希望などについて、観察や対応したことから考えられることをシートにして、退所後を見据え個別指導に役立っている。

●児童が充実した生活を送る中で社会性を育むことができるように、戸外活動や行事などを積極的に実施している

・年間を通した行事計画を作成し、所内での季節行事や所外行事としての外出が予定されている。
 ・行事としては、ハロウィンやお楽しみ会、ボウリング、バス行事、年越しイベントなどが予定されている。
 ・ボウリングは、近隣で食事をしてから実施したこともあり、児童たちの様子から楽しめた行事になったことがうかがえた。また、トリックアートに行く所外活動では、学習タブレットを持参して、写真撮影をする計画もされるなど、所外に出掛けることを積極的に取り入れている。
 ・行事の準備を学習時間に、例えばお楽しみ会のリースの作成をしたり、資格取得の準備をする時間が取れるようにしている。これら行事の取組の中で、皆で協力したり、達成感を味わう機会になっている。

●毎週開催する「リクエスト会」(子ども会議)は、児童が自身の自立に必要な社会性や自立を培うことができる機会になっている

・通学の有無にかかわらず全ての児童が参加できる時間帯に、児童間で生活に関わる事柄を話し合える「リクエスト会」を毎週開催している。
 ・会への参加は義務ではなく自由であるため、開催前に参加の予定を個々に確認している。
 ・会の司会・進行と議事録作成は児童が役割として分担している。職員はファシリテーターとして見守っている。
 ・会の議題には、個々の児童が他の児童や職員側と話し合いたい内容と、職員側から児童に検討してほしい内容を取り上げている。過去に話し合った内容のその後や進捗についても確認している。
 ・会を開催する際にはお茶菓子を用意するなど、和やかな雰囲気の中で話し合えるように工夫している。
 ・議題の内容に応じて、児童が個々に他の児童との約束事やエチケットを考えて意見を出し合い、新たな約束事を決めたり確認することができる機会になっている。それを積み重ねる中で、社会性や自律する力を児童自身が培い、自立に向けた成長を促す機会になっている。
 ・職員は、会における児童の様子を行動観察におけるアセスメントの一環として位置付けている。その中で得られた児童の強みや課題を踏まえて、個々の自立に向けた支援の検討につなげている。

評価項目 6－4－5

児童の自主性を尊重し、一時保護所での生活が快適になるよう支援を行っている

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

評価項目 5 の講評

●児童は個室と共有スペースを使い分け、マナーを守って安心して生活できるように配慮している

・児童の居室であるプライベートスペースと共同で利用するパブリックスペースに使い分け生活できるようにしている。
 ・居室では、個人の生活を守れるように、学習やテレビや音楽を楽しむこともできるようにしている。朝食の時間を活用して、掃除やごみ捨て、ベツメイクなどを促している。
 ・共有スペースであるリビングでの生活は、迷惑をかけないことを原則に、譲り合いマナーを守った行動を心掛け、気持ちよく生活できるように職員から児童に繰り返し伝えている。
 ・毎日のフリータイムの時間には、居室やリビングで自由に過ごす事ができ、テレビ視聴やゲーム、自習、運動などで過ごす事ができるようにしている。

●日常生活の流れは、児童自身が決めることができるようにするなど、生活に主体的に取り組めるようにしている

・朝食時間に間に合うように起床時間を決めることや夕食後から23時の消灯時間までは自分で生活の流れを決めることができるようにしている。
 ・入浴する時間も、児童が自分の都合に合わせて決めている。他の児童と共用する浴室の利用は、予約表に名前を記入して一人ずつ入ることができるようになっている。また、シャンプーやリンスの種類について希望があれば対応する仕組みもある。
 ・入所には児童の個別の背景や原因があり、働きかける意図が伝わらないことや児童自身の意欲に繋がらないなどの課題があり、今後更に職員体制も含め検討や工夫が必要と感じている。

●生活上のルールは、リクエスト会で話し合い決め、児童の構成に合わせて柔軟に見直している

・生活のルールは、毎週1回開催されるリクエスト会に児童からと職員からの意見や提案などを話し合い、職員の検討結果も含め決めている。
 ・議題には行事の感想などの他、職員から見た児童間の物のやり取りや他の部屋に入ることやノックなど児童の行動の状況からの意見が報告され、話し合いをしている。例えば、物のやり取りを通してできる力関係の結びつきに対する懸念、児童同士の話に対する職員の関わり方など、内容によっては持ち帰り職員で再検討をして、児童の意見を尊重した環境を作るようにしている。
 ・入所時の児童が固定されるわけではないので、集団の構成が変われば、柔軟にルールを見直し、変更することも必要としている。

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

●献立作成時には、児童のアンケートや検食簿を参考にして、バランスのいいメニューになるように工夫している

・毎月行われる給食業務連絡会では、検食簿に記録された児童の喫食状況の情報交換をし、料理方法を話し合ったり、次月の献立作成に活かすようにしている。
 ・子どもアンケートの食事についての項目で、児童の希望や要望を聞きとり、献立作成に活かしている。
 ・児童からのもう一度食べたいメニューでは、チャーハン、肉、ラーメンなどがあり、献立に取り入れている。また、献立表に素材表(献立で使った物に一覧成分表のようなもの)を明示してほしいなど、児童アンケートからの要望もある。
 ・献立内容は季節献立や食育の日、選択献立の日にはタンタンメンのたれを選べたり、沖縄献立や8月には終戦記念日献立などバラエティーに富んだ提供がされている。

●アレルギー食の対応ができるように情報を入手し、事故が起こらないようにきめ細かい対応をしている

・入所時に、アレルギーの有無を担当の児童福祉司に確認して、安全性を確認したうえで、児童のアレルゲンに対応した食事を提供している。
 ・アレルギー食の提供時には、食事箋で確認し、名札のついたアレルギー用の緑のトレーに載せ、名札を職員と一緒に確認するなどのダブルチェックをして、誤配や誤食の発生を防いでいる。
 ・栄養士が朝会に出席し、当日の食事の内容やアレルギー対応について連絡をして、事故の予防をしている。

●食事の設定時間は決めているが、楽しい時間になるようにしたいと考えている

・食事の設定時間は、食中毒の予防もあり下膳の時間を決めているが、その時間内であれば自分のタイミングで自由に食べることができるようになっている。入所児童が食べ盛りの中高生男児であり、食事では足りない、との児童の声があり炊飯器を購入、保護所内で追加でご飯を炊き、児童が満足できるようお代わりに対応している。
 ・栄養をバランスよく摂取することの自身への利点を食事の時間などに児童へ伝えるとともに、児童個々の食事のペースや分量・嗜好を大事にした対応も心掛けている。
 ・新型コロナウイルス感染症まん延の状況下では、児童に対して黙食への協力をお願いしてきたが、5類に移行したことで、食事中の他の児童や職員との寛いだ会話を制限から外すなど、状況を見ながら食事が楽しく安らぐ時間になってほしいと考え取り組んでいる。

評価項目 6－4－7

児童の健康を維持するための支援を行っている

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

評価項目 7 の講評

●入所時も含め、児童の健康に関する情報を把握し、健康が維持できるように支援をしている

- ・入所時のインテークの中で、児童の持病、投薬、アレルギーの有無を担当の児童福祉司から聞き取り把握している。
- ・入所後には嘱託医による健康診断を行い、医療機関の通院が必要かの把握をし、日常の健康状態なども含め、指導担当課長代理を通して、担当の児童福祉司と連携がとれるようにしている。
- ・児童に対しては、服薬での治療の必要性や自分自身の体調の管理について、必要に応じて説明をして理解を促し、自己管理ができるように取り組んでいる。

●看護職を中心に、服薬管理や体調の変化に対応できるように体制を整え、保健日誌に記録し把握している

- ・日々の健康管理のために、朝と外出から帰った時には、検温をすることをお願いしている。
- ・児童の服薬に関しては、保健日誌に児童名や症状と共に、処置として内服薬の処方回数を記録し、把握できるようにしている。また、日誌には、健診や診察、通院などの結果を記録する欄を設け、健康状態を把握できるようにしている。
- ・児童の体調の変化による通院が必要な場合には、担当の児童福祉司、又は、看護職が付き添うなどの対応をしている。
- ・与薬チェック表で朝昼夕の薬を管理し、日々の児童に渡す薬の把握や手順を定め、誤配や誤飲がないよう管理をしている。
- ・児童の健康面に関する情報は、福祉職のチーム内で情報を共有し、対応を決めるなどして、結果は引継ぎ時に報告をしている。
- ・ヒヤリハット報告や事故速報で児童のヒヤリの発生状況やどこで何が起きたのか、その対応や改善策を記載し、チェック欄を設け、職員間で共有できるようにしている。

●児童の日々の健康管理や巡回時に個別にアドバイスをするなど、健康に関する関心を促している

- ・児童に対して、体の調子が良くない時や身体のことなどで心配がある場合には、相談をすることを促している。
- ・看護職の勤務時間には、巡回をして、児童の個別の相談に乗れるようにしたり、与薬を拒む児に対して、健康についてアドバイスをする機会をもっている。
- ・お風呂の入り方を知らない児童に対しては、職員と一緒に銭湯に行って体験をして、生活のマナーを知らせるなど、きめ細かい対応をして健康の維持ができるようにしている。
- ・居室の掃除やごみ捨てなどの衛生や清潔に関する声掛けをして、健康に生活できる環境を整えることを伝えている。

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

●個別面接や個別に対応する時間を多く取り入れ、児童の不安や悩みの相談に対応できるようにしている

- ・入所後に一時保護所心理職の役割として1週間インタビューとその後に1か月インタビューを実施し、児童の状況の把握に努めている。
- ・相談部門からの依頼だけでなく、児童の状況から判断をして、保護所からも心理ケアの必要性を相談部門に伝え実施している。
- ・児童から話したいという要望があった時には、すぐに個別面接や個別に対応できるように時間調整をして応じるようにしている。個別面談や個別対応に対して多くの時間を割きたいと考えている。
- ・支援内容は、保護所心理日誌に記録し、把握できるようにしている。また、心理ケアの結果は、観察会議や日々の引き継ぎの時に報告をして、職員で共有し支援に役立っている。
- ・当保護所には心理指導担当課長代理が配置されていないため、一時保護所心理職は必要に応じて隣接するセンター保護第一課の心理指導担当課長代理に助言を求めて対応している。

●将来的な自立に向けて、児童が自分の精神面の特性を自覚して対応できるように取り組んでいる

- ・日常生活の中で児童が精神的な緊張や情緒的な不安定を覚えた際には、児童自身がリクエストタイムを希望することができる。その際は個別対応ができる部屋に移動し、職員の支援を受けながら児童自身が精神的・情緒的に落ち着けるように取り組んでいる。
- ・児童自身が日常の中で生じる自分の感情の起伏を自覚して向き合うとともに、自分の感情とのつきあい方を考えることが大事だとすることから、その時々児童の状況や要望に応じて児童自身の整理ができるまで寄り添うことを心掛けている。
- ・当保護所における児童間の関係づくりも、児童個々の自主性に任せている。その中で生じる様々なトラブルに際しては、関係した児童が主体的にトラブルを解決することができるように支援している。トラブルを自主的に解決しようとする経験が、将来の自立において必要であると考えている。

●自分の精神面の特性や課題と児童が向き合うことを支援できる職員体制をつくっている

- ・精神面に対するケアに必要な児童の入所が増える中、児童が自身の精神面における特性や課題と向き合うことを支援できる体制を作りたいと考えている。
- ・児童と関わる全ての職員が、それぞれの専門性に基づいた視点だけではなく、個々の児童と培った個別の関係性を踏まえた関わりも精神面に対するケアや支援であると認識して取り組んでいる。
- ・福祉職や学習指導職員など児童と関わる職員が個々に行った精神面のケアや支援の状況や実際は、一時保護所心理職が把握している。
- ・同じ児童に対する個々の職員の関わり方は、職員チームとして連動した児童への働きとなるように、日々のミーティングや観察会議の中で共有するとともに、役割分担も含めて検討している。

評価項目 6 - 4 - 9

学習習慣や学力を維持するため、学習に取り組んでいる

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

評価項目 9 の講評

●学習進度調査を基に、学習課題は児童と相談をして設定し、取組への支援をしている

・入所時に、学習進度調査を実施し、児童の基礎学力を把握している。
 ・児童の学力に応じたプリント教材や学年に応じた教材を用意して学習ができるようにしている。
 ・学習課題は学習進度状況に応じて児童と相談して決め、児童によっては学校の教科書や参考書を使用したり、定期試験への対応もしている。
 ・自習時間に、児童の要望に応じ個別に学習インテークをしたり、音楽の学習時間にDTM音楽の制作を学んだり、総合学習では偉人のテレビ番組を視聴するなど多様な学びをする機会がある。
 ・高校を中退した児童などは、学習意欲が湧かないことがあったり、集団の流れに流されたりといったことで児童が学習習慣を損なわないように、個別の状況に配慮しながら就労に向けた支援の取組を進めているが、どのような支援が適切なのか検討を継続する必要があると課題認識している。

●外部委託の家庭教師を活用して、児童の個別の学習意欲に対応できるようにしている

・外部委託の家庭教師を活用して、受験を目指す児童に対して、週3回午前中に先生に来てもらい、個別指導に対応できるようにしている。また、学習時間外にも補習時間を設け、受験に向けた学習指導をしている。
 ・児童の学習についてのアンケートの中には、学習指導職員の授業に対して分かりやすいことや数学の解き方を教えてもらったなどの感想と共に、参考書の種類を増やしてほしいことや理系科目の指導充実に対する要望もあり、児童の学習意欲に応える検討も期待したい。
 ・学習の取組で、学習指導職員と福祉職で話し合う場を設け、学習時間の中に行事の取組を入れ連携して準備をしている。

●児童の在籍している学校と、学習意欲の向上や進学に向けた連携を図り、自立に向けた支援を模索している

・全日制高校に加え、定時制高校への通学を取り入れるなど、児童の個別の教育環境の改善を図っている。
 ・児童の学校からは、テストの一覧表や課題に対して実施してくださいとの連絡は来ているが、不登校の児童の学校との連携は取れていない状況がある。
 ・特に中学生は通学が認められていないこともあり、学校生活での成長の機会や人間関係や社会性の課題もあり、高校に行きたいという気持ちを支援できる状況に課題があると感じている。

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

●地域にある資源を活用して、公園や図書館に出かけるなどして、生活の充実を図っている

- ・地域にある公園には、フリータイムの時間に職員が声を掛け、一緒に出掛ける機会を作り、体を動かして遊んだりしている。
- ・図書館にも出かけ、自分で借りたい本を選ぶなど社会性を身に着ける機会になっている。
- ・これまで実習生の受入れができなかったが、今年度から受入れを実施して、児童が年齢の近い大人と触れ合う機会を作っている。
- ・ボランティアの受入れ要綱を早急にまとめ、児童が外部の人と交流できるようにしたいと考えている。
- ・所外行事として地域に出かけ、昼食を食べたり、ボウリングを楽しむなどの機会をもち、日常生活の変化と充実を図っている。

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

●当保護所の理念や支援方針を児童に示し、可能な限り自分らしい生活ができるように取り組んでいる

・当保護所はその理念の第一に、「児童の人権を守る」ことを掲げている。そのため、当保護所の位置づけを「児童の行動や考え方の是正」ではなく「児童の特性を児童自身と共に理解し、退所後に生活していくうえで有効な工夫を共に考える」場所であると認識している。児童も一人の人間として人権を尊重される存在であることを前提に、入所児童への関わり方や支援の内容を構築している。

・当保護所の理念や支援方針を入所児童へ示す「生活のしおり」は、保護所職員の支援姿勢の指針にもなっている。しおりの冒頭では、「のびのびと、自分らしく成長していく力を蓄えられるよう、大人がお手伝いをします。ここで過ごす時間があなたの未来にとってプラスになる事を、心より願っています」とつづっている。

・実際の生活においても、「のびのびと、自分らしく」を保証する個室や私物(衣類・アクセサリ・電化製品など)の持ち込み、個別の都合に合わせた生活時程の提供など、可能な限り児童が自分らしい生活を作ることができるように取り組んでいる。

●一時保護所もひとつの社会であることを認識して、互いの尊厳を守ることができる集団作りに取り組んでいる

・児童を一人の人間として尊重するうえで、職員の言動や対応が児童を傷つけることがないようにしたいと考えている。日々の引継ぎや会議の中で、職員が相互にそれぞれの児童に対する関わり方や対応の仕方について振り返りや検討を行っている。同じ内容を同じように児童へ伝えた際にも、職員によって児童への伝わり方が異なることを認識している。そのため、伝える内容によって対応する職員を選ぶなど、児童が正しく受け止めることができるように工夫している。

・保護担当課長代理を窓口に、担当児童相談所から児童の価値観や考え方の背景にある児童の成育歴や被虐待体験の情報を得ている。個別支援を重視する中で、児童ごとに安心できる関わり方を行動観察の中で確認している。

・生活の一部を共有する他の児童との関わりは、個人情報の外部への漏洩を含む暴力や私物の貸し借りといったトラブルにつながる行為以外は禁止していない。自身の権利を守るためには周囲にいる人たちの権利も守ることが不可欠であることを、日常の児童とのあらゆる関わりの中で伝えようとしている。その中で、生活場面で生じる児童間や職員とのトラブルや対立においては、当事者相互の理解や気づきへつながるように取り組んでいる。

●共同生活の場所を提供する一時保護所として、児童一人ひとりのプライバシー保護の徹底に取り組んでいる

・児童の居室は全て個室を提供している。プライベートな空間である居室の管理や過ごし方は、心身の健康や設備を害しない範囲で児童に任されている。原則として、食事の時間以外は居室で過ごすことができる。居室以外のパブリックスペースでは、共用している他の児童に配慮した着衣や言動がエチケットとして求められるが居室内では自由としている。

・児童の他の児童との関わりは、原則として児童当人に任せている。その前提として、自身の権利や個人情報を守るのと同時に自分以外の人たちの権利や個人情報を守ることが、一時保護所を含めた社会に生きるうえで必須であると伝えている。自分のプライバシーが守られていないと感じた際には速やかに口頭や意見箱などから相談することができている。

・児童が書いた、あるいは児童に届いた文書や手紙を、担当の児童福祉司が他の関係機関などに情報として提供する場合、児童に許可を得ている。

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

●一時保護所の理念や方針に基づいた手引きやマニュアルを持っている

・東京都の一時保護所として「一時保護所運営の手引き」や「児童相談所執務ハンドブック」に則り、相談部門と連携しながら入所児童の支援を行っている。
 ・当保護所の特徴である児童ごとの生活づくりや支援に対する姿勢は、児童へ向けた「生活のしおり」にまとめられている。しおりは児童だけでなく、所属する職員に対しても当保護所が提供するサービスと、その根底にある理念を伝えるための手引きとなっている。
 ・業務の一定水準を確保するため、当保護所の実情に即した手引書等を整備している。「インテークマニュアル」、「子どもの権利擁護マニュアル」、「退所マニュアル」、「リクエスト会運用マニュアル」など児童に直接関係する業務の手引きは、児童の側に立った視点で要点や手順をまとめている。
 ・職員は、サービスの要点や手順を実際に児童と関わる中で検証を行い、必要に応じて修正などを提案している。
 ・「生活のしおり」にある当保護所が提供する支援と、その根底にある理念に対する意見や要望は、児童からもリクエスト会や意見箱などを通して伝えられ、検討の対象にしている。

●全ての職員が一時保護所の理念や方針に基づいて支援を展開できる体制を持っている

・日々の引継ぎや様々な会議の中で、支援内容や方法について具体的に検討している。その場になかった職員は、検討の内容や経緯、結果を記録した会議録など通して確認できるようにしている。確認した内容が共通の理解となるように、保護担当課長代理とリーダー職員があらためて直接伝えている。
 ・保護担当課長代理とリーダー職員がスーパーバイザーの役割を担い、日々の支援や業務を見守りながら必要に応じて助言や指導を行っている。当保護所の理念でもある児童の側に立った支援作りに慣れない職員に対しては、実際に児童と関わりながらその意義を伝えている。
 ・当保護所が担うべき児童の安全とは、児童が安心を実感できることを前提にしている。毎月の防災避難訓練では、児童と職員の動きを確認している。また、児童が個別あるいは他の児童と災害などの緊急時に対処できるように、日頃から考えて備えることのできる機会をつくっている。
 ・これら支援業務標準化への取組は、理念や方針に基づいた支援を一時保護所全体として展開できる基盤となっている。

●構成する入所児童の変遷や、多様な児童のニーズへ臨機応変に対応できる体制を持っている

・入所児童の構成が長期的に固定することのない一時保護所という事業の特性から、その時々児童のニーズへ臨機応変に対応できる体制でありたいと考えている。そのため、提供している支援内容や方法の検討を日ごろから会議などで適宜行い、当保護所の理念や支援方針に基づいて必要に応じた見直しや改善を図っている。
 ・常に自分たち職員の取組が、児童に対して有効かどうかに注意を払っている。そのため、他の職員と会議などで確認・検討を行うとともに、相談部門など他部門の職員や第三者委員など外部の存在にも必要に応じて意見を求め、活用している。
 ・当保護所の運営やサービスの提供については、児童の意見が重要であると認識している。そのため、「子どもアンケート」や「リクエスト会」などで児童からあげられた意見や要望についてもその意義を認識して、当保護所の理念や支援方針に基づいた事業所全体の業務改善や児童が生活の向上を実感できる取組に活用している。
 ・児童を一人の人間として捉えた業務の標準化は、児童の特性とのつきあい方や退所後の生活に必要な支援を児童と共に考える役割を一時保護所全体で担える体制を支えている。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-2-2	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
タイトル①	●入所時から退所後の生活や自立に向けた準備を児童と共にしている	
内容①	・当保護所の役割は、児童が退所後の生活に向けて必要な取組に自ら取り組むことができるように支援することであると捉えている。 ・インテーク時の丁寧な対応や、児童自身が現状の課題と今後への思いを整理する機会を提供するなど、一時保護所での生活の主体が児童であることを伝えている。一時保護への動機づけを行うことで、入所に伴う環境の変化を少しでも前向きに捉えることができると考えている。 ・児童を主体とした支援を展開する中で、児童の強みと特性に応じた関わり方を行動観察として見出している。行動観察で見出した児童の強みと特性に応じた関わり方は、個別対応の中で児童と共有している。自身の特性と必要な支援を児童が理解することで、退所後の生活や自立に向けて必要な準備につなげている。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-3-3	児童に関する記録が行われ、管理体制を確立している
タイトル②	●児童のニーズに基づいた日々の情報が児童の支援方針にまとめられ、進捗を経て積み重ねることのできる体制を持っている	
内容②	・児童の退所後の生活や自立に向けた主体的な取組を支援するために、児童の側に立った情報を集積して活用している。 ・入所時に児童が自身をアセスメントする「あなたのことを教えてほしいシート」、入所後1週間を経過したアンケート「一週間インタビュー」や入所後3週間を経過後に行う同様の面接は、行動観察の検討や見直しを行う際の情報として活用している。 ・個別支援計画である「ワークシート」は観察会議のタイミングに合わせて作成を行い、支援や児童の変化を記録することができている。「行動観察経過記録」に日々の記録を行う際にも、「ワークシート」の内容を確認できるようにしている。 ・退所時にも支援計画の集大成として、退所する児童の状況や特性、新たな生活環境で必要と思われる支援内容を「ワークシート（つなぐシート）」にまとめている。シートは担当の児童福祉司に引継ぐ情報として試行的に提供を始めている。必要に応じて退所先の施設や家庭にも提供を行い、新たな生活へ移行する児童の定着支援として活用している。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	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
タイトル③	●都度、理念に立ち返り、目指す支援の実践に向けて試行錯誤を積み重ねることで、職員間の共通認識の醸成につなげ、チーム力を発揮できるようになっている	
内容③	・当保護所は、児童の人権の尊重、児童個々の特性に応じた丁寧な個別対応の充実を目指し、全室個室の小規模な保護所としてモデル的位置づけで開設された経緯がある。したがって、常に「個々の児童にとって最善の支援」を考え、環境を活かして実践していくことが求められている。 ・開設当初は、試行錯誤の中で、既存の支援方法への回帰を望む声が職員の中に聞こえることもあった。しかし、児童の入所インテークにおいて、また、会議や日々の業務や議論の中で、職員間で繰り返し理念を確認し、支援に迷った時には理念に立ち返りあるべき姿を考え実行することを繰り返し積み重ねてきた。 ・そうした積み重ねを経て、職員は、当保護所が目指す支援のあり方、実践のあり方につき共通認識を持ち、チームとして日常の児童支援に当たることができるようになっている。	

特に良いと思う点		
1	タイトル	●児童の意見を積極的に汲み取ることで、保護所の生活の向上と児童の自主性の醸成につながっている
	内容	・当保護所は各児童に応じた個別支援を中心としており、児童の意向を把握することを重視している。例えば、児童の意向を把握するために児童の司会によるリクエスト会を開催し、児童の要望で可能なものは保護所の生活に取り入れている。また、「児童を修正する」のではなく、「職員が対応を変えてみる」という考え方をとっており、児童の自主性を尊重する姿勢がうかがわれる。 ・通学を希望する児童の意向を尊重した上で、相談部門と前向きに検討・連携しながら調整している。また、日課や活動への参加についても児童の意思を踏まえ寛容な姿勢で対応するなど、当保護所においては個々の児童の意思や状況に応じた個別支援を中心とした支援実践に取り組んでいる。 ・児童の意向を汲み取り、新しい取組に挑戦しながら一時保護所での児童の快適な生活の保障に努めていると言える。また児童にとっては、意見を積極的に出すことが、自分で考え、他の児童や職員とコミュニケーションをとり、自主性を育む機会になっていると考えられる。
2	タイトル	●児童を一人の人間としてとらえ、児童のための一時保護となるように取り組んでいる
	内容	・一時保護所は一人の人間としての児童の人権を守り、児童が実感できる最善の利益を考え、児童福祉法第1条にある「児童福祉の理念」に基づいて同法第2条にある「児童育成の責任」を担うことを、その理念に掲げている。児童にとっての最善の利益とは最善の自立を児童自身が作ることでありと考え、そのうえで当保護所の役割を、児童の特性を児童自身と共に理解して退所後に生活していくうえで有効な工夫を考えることであるとしている。 ・保護期間中も児童にとっては連続する人生の一部であり、自身の将来へ向けて最大限に取り組むことは基本的な権利であると考えている。当保護所では児童を一人の人間ととらえて、その将来へ向けた最善の支援作りに取り組んでいる。 ・個室の提供など児童が安心できる空間作りや、個別のニーズに応じた生活時程作り、他の児童と共有する一部の生活における自主的なルール作りなど、児童が一人の人間として当保護所の生活へ参加できるようにしている。一時保護所職員は日々の生活に対する支援を通して、児童が自身の将来へ向けた取組と向き合えるように、個別対応を積み重ねた関わりを実施している。
3	タイトル	●保護所内に「もりのへや」と命名された心理ケアに活用する部屋があり、児童自ら自分の感情に向き合う機会になっている
	内容	・一時保護所心理職は、児童の話したいという要望があれば対応できるように時間を取り、イライラのコントロールや情緒の調整ができるようにしたいと考えて対応している。 ・「もりのへや」では、サンドバックを使ったり、新聞紙をちぎるなどして、自分の感情を吐き出す時間を大切にしながら、自ら落ち着けるようにしている。 ・「もりのへや」は、週1回は開放し、一時保護所心理職も一緒に過ごして、児童の様子を観察するようにしている。また、児童自ら、「もりに行きたい」との声もあり、自分で感情をコントロールすることができる学びを積み重ねる場所になっている。 ・児童が、イライラして落ち着かなかったり、人や物に当たるなどの行為を自覚できるように話を聞き、周りではなく、自分の中で起こっていることに対してのイライラする感情に向き合い、調整する力をつけることができるように支援している。

更なる改善が望まれる点		
1	タイトル	●ボランティアのより積極的な受入れ等、児童が外部の人と接触できる機会を増やすことに期待したい
	内容	・開設時に新型コロナウイルス感染症が深刻だったこともあり、ボランティアの受入れはこれまで広く行ってこなかった。 ・しかしながら、一時保護所の児童にとっては、ボランティア等外部の人と接触する機会があれば、外部の人とコミュニケーションを図り社会について知る機会になり、保護所の生活が更に充実すると考えられる。必ずしもボランティアに限ったことではないが、外部の人と接触する機会を増やせると望ましい。 ・その際には、児童の意見を聞き取り、どういう人と何がやりたいかを把握し、児童の希望やアイデアを取り入れて具体的な活動を計画すると、児童も興味を持ち積極的に参加するようになって効果的と考えられる。
2	タイトル	●一時保護所のモデル的な役割を担う事業所の実践を保障する取組が求められる
	内容	・一時保護所のモデル的な役割を担う事業所として、その理念と支援方針に基づいた実践を進める中で、集団ではなく個別対応を主とする支援体制を構築している。 ・個別対応は主に一対一で行う場面が多いことから、集団対応が少なくない他の事業所と同じ職員配置基準では、支援を必要とする児童への対応が十分に行えない懸念が生じている。 ・一時保護所心理職は、近接するセンター保護第一課の心理指導担当課長代理の助言を得ながら対応している。心理的特性や精神面に課題を抱える児童の入所が恒常的となる中で、必要に即応できる専任の心理指導担当課長代理の配置が求められている。 ・今後は、当保護所が児童へ十分な支援と専門性を提供することができるよう職員を拡充するなど、必要な実践を保障する取組が求められる。
3	タイトル	●義務教育の年齢の中学生の学ぶ権利の保障の観点から、通学のモデルケースとしての検討を期待したい
	内容	・日々の生活は自習学習を中心に生まれ、学習進度に応じたプリントや学年に対応した教材を使用しでの学習をしている。 ・児童の育ちの背景には、不登校や退学など、学習を継続できる環境にはなく、学ぶ意欲を失いながらも、進学に対する気持ちを持っていると学習指導職員は把握している。 ・学校は学力をつけるだけでなく、友だちや先生との関係の中で、社会性や人間関係を学ぶことも大事な役割としてある。 ・特に、児童の学ぶ権利の視点から、義務教育の中学生にとっては大事な場所になるので、保護所のモデルケースとして、希望者に対して通学をする機会を保障することの検討を期待したい。