

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	福祉	H0401003
	③	渡辺 亜矢子	経営	H1501001
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	一時保護所			
評価対象事業所名称	児童相談センター保護第二課(西部分室)			
事業所連絡先	〒	169-0074		
	所在地	東京都新宿区北新宿4-6-1		
事業所代表者氏名	飯田 登志恵			
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	16 日	
利用者調査結果報告日	2023 年	11 月	8 日	
自己評価の調査票配付日	2023 年	8 月	16 日	
自己評価結果報告日	2023 年	11 月	8 日	
訪問調査日	2023 年	11 月	15 日	
評価合議日	2023 年	11 月	15 日	
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	・事前説明にあたっては、今回の外部評価の手法について、独自資料を用意した。 ・分析シートは記入のポイントを用意し、効果的、効率的に情報が整理できるよう工夫を行っている。 ・確認根拠資料は、訪問調査の概ね3週間前までに評価機関への提出を依頼し、訪問調査を実施し、当日は、事業所の課題や良い点を把握するためのヒアリングに重点を置いて実施している。 ・合議は、訪問調査終了後、同じ日のうちに、速やかに実施している。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

年 月 日

事業者代表者氏名

印

1	<p>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>1)児童の人権の尊重 2)安全で安心できる生活 3)適切な支援の構築 4)意見表明権の尊重 5)各部門との連携</p>
2	<p>期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）</p> <p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <p>児童の権利及び利益を常に意識しながら、様々なニーズに応じ柔軟な支援につながる知識や技術等、専門性の向上に積極的に取り組むことが出来る職員。児童に寄り添い不安を和らげ、自己表出を促す役割を担える職員。</p> <p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <p>あらゆる職種と連携を取りながら、児童の体や心を守り、不安や緊張を和らげ、子どもが子どもらしく生きていくための支援者であること。</p>

調査対象

令和5年8月16日の当該施設利用者を対象とした。

調査方法

個別面接調査法で対応。調査員が個別に聞き取りで調査を実施した。

利用者総数

22

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	0	20	0	20
割合	0%	91%	0%	91%

利用者調査全体のコメント

総合満足度(とてもよい、ややよい足を合計した割合)は、(40%、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5. 保護所で楽しいと思う活動はありますか(体を動かすこと、創作活動、所外活動 など)

問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 80%、16人)

問4. 保護所での、日課に沿った規則正しい生活に慣れましたか

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9. 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

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

(各々 75%、15人)

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
コメント				
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)	12	5	3	0
好きな物は果物。 ピーマン、トマト、レタス、キュウリは食べられる。 美味しいものがいっぱい出る。鶏肉とかハンバーグとか。 朝ご飯とおやつが楽しみ。 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。	11	3	6	0
嫌いな物、きのこ…頑張って食べている。 半分食べたら残しても良いと言われ、半分は嫌いな物でも食べている。 ピーマン、パプリカ、嫌いだが、食べられるようになった。 梅干しを食べてみたら案外美味しかった。 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)	10	9	1	0
算数が好き。 芸術が好き。 分かりやすい。楽しい。国語とか。 総合学習、絵本を選んで(ミッフィーのてがみ)作成中です。 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)	15	1	4	0
半年以上いるから慣れました。 何か月もいるので慣れました。 大体慣れました。 まだ慣れていない。 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))	16	0	2	2
一輪車を今練習中。一番好き。先生がいると16こぎくらい出来る。 友達と遊ぶこと。(トランプetc) 外出、週に1回、お楽しみ会など楽しい行事など楽しい。消防署見学、外食が楽しかった。 外遊び、サッカー、フラフープ、一輪車、竹馬。 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)	14	4	2	0
安心して過ごせる為だと話してくれた。 友達が嫌な思いをしないように。 ふざけるとケガをするからふざけないようにと言われる。外以外は走らない。 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)	15	2	3	0
友達に腕をつかまれ痛かった。先生に言ったらすぐに対応してくれた。 微熱が出た時に対応してもらった。 廊下ですべて転んだとき、保健室で冷えピタとテープ貼った。 発熱、コロナ濃厚接触者になった時対応してもらった。 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)	12	4	4	0
お風呂がメッチャ広くて好き。 安心して使える。 みんな一人ひとりが掃除してるから。 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)	15	1	3	1
けんかや嫌なことがない。 1回けんかした。先生が入り、話し合い、仲直り出来た。 一人よくケンカをする子がいて、間に入って仲直り出来るようにしてくれる。 いじめがあると先生と話します。 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)	12	3	5	0
2人の先生が聞いてくれる。 話しを言える練習をしている。(相手のことを考え)がんばりシールを使っている。 答えていないけど、担当の先生が聞いてくれている。 児相とここの担任と話している。 といった意見があった。				
11. 児童の状況や要望を十分把握し、援助がなされている (職員はあなたが今後どうしたいかを聞いて、それが実現するように、一緒に考 えてくれたり、何らかの対応をしてくれますか(実際にしてくれてます か)	11	4	5	0
一輪車が上手になっている。 といった意見があった。				
12. 将来に向けた支援の成果 (【小学生以上】保護所の生活を通して、自分自身の気づきや成長につながつ 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)	11	6	3	0
けん玉検定で飛行機と赤い玉を棒に乗せられたこと。 縄跳びとけん玉と、食べられないものを食べられるようになったり。けん玉は沢山の技が出来るようになった。縄跳びもけん玉も1 位になりました。 勉強が出来るようになった。家に帰ってからの日課を作成中。(お父さんと相談した) などの意見があった。				
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)	15	3	2	0
わからない。 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)	14	2	4	0
これからお母さんのことも話そうかなと思う。 心配だったことはない。 眠れなかったので話した。(1人で生活をしている人の目覚しが鳴って眠れなかった。) 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)	16	2	2	0
たぶん。 といった意見があった。				
16. 児童の苦情申し出等への十分な対応 (困ったことなどがあつたとき、担当の職員以外にも話せたり、伝えたりできそうですか(実際に話せていますか)	11	4	5	0
これから話しを聞いてもらえれば良いと思う。 担当の先生が優しい(鉄道に関するものをコピーしてくれた。)ペーパークラフトを作りたい。 といった意見があった。				
17. 不満・要望への対応 (職員は、あなたの不満や要望(いやだなあとか、してほしいなあと思ったこと)について、一緒に考えてくれたり、何らかの対応をしてくれると思いますか(実際にしてくれていますか)	13	4	2	1
ご飯苦手なもの出たらどうしようか…と一緒に考えてくれる。担当の先生が本当に優しい。 嫌なことはない。 わからない。 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)	13	5	1	1
この現実が夢だったら良いのに…と思う。この話は先生が聞いてくれる。 男の先生は変なことをしない限りあまり怒らない。女の先生は1人でも変なことをしたら全員に怒る。昨日初めてその先生が笑うところを見た。 (優しいかは)分からない。(大事にしてもらっているか、は)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

●理念や方針について職員に周知し児童にも説明し、具体的に実現されるよう保護所全体で取り組んでいる

- ・一時保護所の理念は、公務室と事務室に貼り出し、職員がいつでも見られるようにしている。また、職員の業務に関する基本的事項を記載した「一時保護所HANDBOOK」があり、全職員に配布している。
- ・また、全体会議などの各種会議において、管理・監督職から方針を周知している。今年度は、4月の全体会議において保護第二課長より、令和5年度の組織目標について説明を行った。
- ・児童に対してはインテーク時に一時保護所や職員の役割を丁寧に説明しているほか、担当職員や一時保護所心理職による個別面談を通じて、理解度の確認を行っている。

●管理・監督職は保護所のリーダーシップを取りつつ、職員の主体性を尊重したマネジメントを行っている

- ・公務室に業務体制表が貼り出してあり、異動者や新人にとっても職員の分担が分かりやすく明示されている。
- ・管理・監督職は保護所運営のリーダーシップを取りつつ、職員が主体的に課題や解決策を考えて実践していく姿勢を尊重したマネジメントを行っている。全体会議などを行う際には事前に職員が会議の場で検討したいことを書き出したリ、提案したいアイデアを事前に練って企画提案するなどの仕組みを取り入れている。
- ・また定例の会議に限らず、保護担当課長代理を中心に、日常業務の中で職員とのコミュニケーションを図って当保護所の現状把握に努めながら、常に課題意識を持って職務に取り組む姿勢を伝えている。

●各種会議の開催回数や参加者が定められ、意思決定の手順が明確にされた上、決定事項が周知されている

- ・会計年度任用職員も含めた全職員が参加する全体会議を年11回開催、課長代理ミーティングを月1回、看護職・学習指導職員・一時保護所心理職のミーティングをそれぞれ年4回実施するなど、会議の名称・参加メンバー・開催回数や方法が定まっており、それらの各種会議は、組織図と共に図表で整理されている。
- ・職種や職員が多くローテーションもある職場として、決定事項に関する情報伝達は日々の課題となっているが、重要な決定事項は、毎日の申し送りや記録・回覧、連絡ノートを活用などを通じて、浸透を図っている。
- ・児童相談所全体に関する事項については、所長会や課長代理会で報告が行われ、内容によって児童相談所掲示板やメールで周知される。

カテゴリー2 経営における社会的責任

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

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

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

サブカテゴリー2 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている

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

評価項目 2-2-2

ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している

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

評価項目 2-2-3

地域の関係機関との連携を図っている

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

カテゴリ-2の講評

●職員向けのハンドブックや各種会議、研修等を通じて守るべき法・倫理・規範を周知している

・「一時保護所HANDBOOK」を全職員に配布し研修や会議で説明するほか、公務室にも置いて、一時保護所の職員として守るべき倫理・規範を周知している。また、全体会議などの各種会議や研修において、管理・監督職から説明を行っている。
 ・児童からの希望や意向は、第三者委員に寄せられる意見や子どもアンケートなどを通じて把握し、保護所の運営の参考としている。
 ・今年度は、昨年度に第三者委員に寄せられた児童からの排便チェックに対する不満などを受けて、全体会議において、児童が自身の健康について判断できる様な保健衛生の学習機会の重要性や、検便の必要有無が権利擁護に抵触するかなど、具体的な場面における保護所としての方針を共有した。

●単独設置の保護所としての秘匿性を守りながらも、近隣施設とのつながりや保護所の周知に努めている

・児童相談所について紹介するパンフレットを玄関に常備して、関係者で見学に来た人や実習生らが持ち帰れるようにし、児童相談所の理解啓発に努めている。
 ・近隣の児童養護施設の相互協力体制を図っており、当保護所の事業継続計画(BCP)に二次避難場所として明記している。また、今年度は昨年度まで新型コロナウイルス感染症の影響で実施できていなかった合同総合避難訓練を再開した。
 ・更に、東京都内の子ども家庭支援センターの職員の研修受け入れを積極的に行っており、保護所を取り巻く状況や現場についての理解を深める機会を提供している。

●ボランティアや実習生を受け入れる体制が整備され、保護所として積極的に受け入れている

・ボランティア要綱に基づき、保護担当課長代理が窓口となり、ボランティアを受け入れており、児童たちに手品を披露してくれるボランティアの受け入れは年2回行っている。
 ・例年は大学のボランティアサークルを受け入れているが、新型コロナウイルス感染症の影響により、大学側で活動する際の基準が厳しくなるなどの影響が生じたため、今年度は受け入れが実現していない。
 ・実習生は、大学、専門学校、子ども家庭支援センター等から43名を受け入れ、昨年度の23名よりも多い実績となっている。

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

●日頃の声掛けや子どもアンケートの結果などから意向を把握し、支援内容に反映している

- ・一時保護所心理職による1週間面接、担当職員による個別面談のほか、児童の日記からも一人ひとりの状況や心情を汲み取っている。また、インテーク後も声掛けを行い、「一人で泣きたい時はお部屋を用意できるから言ってね」など、児童が自らの気持ちや意向を表明しやすくなるよう促している。
- ・月1回の「子どもアンケート」では、保護所の生活や食事、職員について、生活の中で困ったことや伝えたいことなどをたずねている。また、結果は学習棟の廊下に貼りだして、児童にも伝えている。
- ・アンケートで把握した結果(好きな本や音楽のランキングなど)は、本の購入や音楽をかける時、行事食などの際に参考としている。

●第三者委員を通じて児童の声を受け止めて、児童対応や一時保護所の運営に活用している

- ・第三者委員の面談を、希望する児童を対象に月2回実施している(うち1回は学齢、1回は幼児)。委員からの報告内容は、児童の視点からの意向・意見を知る機会ととらえ、保護担当課長代理が職員に対応を依頼するなどしている。
- ・例えば、児童からの声として、職員が児童に謝罪をしていないなどの意見があった場合には、職員側がお詫びを伝えていたとしても、児童の視点からはそう感じられなかったと受け止めて、改めて丁寧に伝えるようにしている。
- ・所長会等で議題になった重要課題、また一時保護所や福祉事業に係る動向や最近あった事件について情報を把握し、適宜全体会議で議題にして、職員間で意見交換をし、日々の業務に活かしている。
- ・将来的には、小さな取組からでも、児童同士が話し合う「子ども会議」の機会を設けることを期待する。

●会食やマナーブックに関する意見交換などから、意見や要望を支援内容に繋げることに取り組んでいる

- ・保護第二課長・一時保護所心理職と児童によるグループ会食を行い、一人ひとりとゆっくり話せる機会を設けている。児童からも好評で、「またやりたい」などの声が日記に書かれている。
- ・毎週土曜日には「西部のマナーブック」の時間を設け、保護所でのルールや約束事について、学齢の児童に職員が説明している。率直に話し合うことで、児童の疑問の解消や不安の軽減に繋げるとともに、児童の視点に立った改善への機会としている。
- ・児童には、発達の課題だけでなく愛着形成に課題を抱えるケースが多いことから、所内研修として一時保護所心理職による声掛けの研修なども行うなどして、工夫を重ねている。

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-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

●一時保護所支援向上委員会の方針を踏まえて当保護所の組織目標や年間計画等を立案し、会議を通じて周知している

・東京都の全保護所合同で一時保護所支援向上委員会を実施しており、その方針に基づいて事業計画や組織目標を設定している。また保護所内では、各係が年間計画を作成しているほか、年間行事予定表に基づき行事を実施している。
 ・今年度の組織目標では、保健衛生の充実を盛り込み、児童が自身の健康管理を学べる機会の検討と、継続した新型コロナウイルス感染症の防止に取り組むことを、年度当初の全体会議で保護第二課長より周知した。
 ・会議日程についても年間計画があり、各会議で協議・検討すべき内容を大まかに予定を立てている。年11回の全体会議では、計画の進捗確認と検証を行うように努めている。

●計画の実施にあたっては、全体会議等を通じて進捗管理や改善点を重ね、また意見の言いやすさや情報共有の分かりやすさを工夫している

・年度末に職員全員で振り返りを行い、次年度の計画に現場の意見を反映している。また、第三者委員からの意見や子どもアンケート結果等も踏まえて検討している。
 ・今年度は、昨年度の第三者委員の報告から、健康管理において児童の羞恥心により配慮した対応が望ましいとの意見があったことをふまえ、児童が自ら健康状態を理解できる様な知識の提供が目標に盛り込まれた。
 ・全体会議などを行う際には、事前に個々の職員が会議の場で検討したいことを書き出したり、提案したいアイデアを事前に練って企画提案するなど、進捗や改善点を洗い出す工夫を行っている。
 ・日常業務の中でも、日課担当係のノートに職員が意見を書き込めたり、公務室のボードに自由に課題や改善案を書き込めるようにしている。
 ・また、公務室の入口に年間予定や各自の役割分担、また行事等で使用する備品の置き場所などを分かりやすく明示した表を掲示し、異動者や新人の職員も含めて、誰でも確認しやすい環境としている。

●ヒヤリハットの活用や看護職と福祉職の連携など、様々な面から安全管理や予防に努めている

・事故、感染症、侵入などはリスクごとに対応フローが定められ、公務室に掲示している。
 ・また、ヒヤリハットに力を入れており、当保護所独自の様式を用いて、職場をあげて積極的かつ迅速な提出に取り組んでいる。報告にあたっては事故報告に該当するような重大案件かを記入者が判断する目安として、「受傷」「誤投薬」「性的事故」などが速報相当にあたる旨が、明記されている。
 ・看護職を中心とした取組としては、児童が感染した際の個室対応や動線上の工夫、通院にあたっての看護職と福祉職間の体調や服薬等の情報共有などが行われている。
 ・防災対策としては、毎月様々な想定で避難訓練を実施しているほか、平成30年度には事業継続計画(BCP)を策定している。また近隣の児童養護施設との相互協力体制のもと、当該施設を二次避難場所として位置づけるとともに、敷地を借用して避難訓練を実施している。

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5の講評

- 東京都の制度に則り、個別面談や研修・OJTなど行うほか、会議などの場で管理・監督職より指導を行っている
 - ・当保護所の実態や目指すべき方向性を踏まえて、必要な人材の確保に向けて関係部署に対し働きかけを行っている。昨年度欠員していた学習指導職員は、現在は3名と補助1名に改善された。一方で、男性の常勤職員が4名で、学齢男児の児童数に見合わない状態が課題となっている。
 - ・職員個々の意向や研修希望などは、東京都の自己申告制度に則り定期的に保護第二課長が個別面談を行い、把握している。
 - ・人材育成としては、東京都の児童相談所職員を対象とした研修があるほか、今年度多数の採用があった一時保護所職員の新任職員向けの研修も年間を通じて計画・実施されている。また日々の業務ではチューターがつき、1週間観察や観察会議に同席して、児童の全体像や必要な支援について理解を深めるなど、実践現場でのOJTに努めている。
 - ・また全体会議の場などを通じて、保護担当課長代理より適宜指導を行っている。例としては、日々の記録についてエピソードを具体的に記入するように伝えるなどしている。
- 日常業務の中で、職員の課題認識や改善案が負担感なく表明でき、組織としての検討や改善に繋がるような工夫に取り組んでいる
 - ・当保護所では、全体会議などを行う際には事前に個々の職員が会議の場で検討したいことを書き出したり、提案したいアイデアを事前に練って当日企画提案を行ったりするなど、職員の主体的な発案や意見交換を大切にして運営している。
 - ・また企画提案にあたっては、保護担当課長代理より、実務上の課題や、職員間で合意形成や理解を図るための助言や指導を適宜行っている。
 - ・また、日課担当係のノートに職員が意見を書き込めたり、公務室のボードに自由に課題や改善案を書き込めるよう仕組みも整えている。
 - ・こうした取組の積み重ねで、職員一人ひとりの主体的な思考・行動と、組織としての判断・改善に繋げている。
- 所内研修による学び合いや、保護担当課長代理による声掛け等を通じ、一人ひとりの気づきと能力の発揮に繋げている
 - ・職員の育成・評価は、東京都の人事制度に基づき実施している。また面談は、自己申告時面談のほか、状況に応じて個別面談を行っている。
 - ・当保護所としては、将来的なベテラン職員の退職を見据え、中堅職員の育成を課題としてとらえ、若手の人材の確保と育成に取り組んでいる。
 - ・所内研修では、今年度は一時保護所心理職による「声掛け」や「ダブルバインド」をテーマにした研修や、他の保護所の心理指導担当課長代理による「愛着形成に課題のある児童の支援」などを取り上げている。
 - ・また保護担当課長代理を中心に、職員への声掛けなどを通じて、当保護所として目指している方向性やそれぞれの職員の役割を明らかにした上で個々人の能力や専門性の発揮を促している。

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、「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を用いて情報を保護・管理し、また定期的に情報管理の注意喚起を行っている

・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、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」を用いて、取得した情報を整理してサーバーの共有フォルダに個別に整理・保存している。
 ・システムは東京都で一括して管理しており、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。またファイルの暗号化や、アクセス制限のある形で情報を保護している。
 ・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している。

●パスワードの設定やUSB使用の禁止などにより、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や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。また、実習生やボランティアからは、守秘義務の誓約書を得ている。
 ・個人情報の利用目的の明示や開示請求については、東京都で対応している。

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、説明できるように、パンフレットなど必要な情報を児童相談所(相談部門)へ提供している
サブカテゴリー1の講評	
<p>●児童の安全と権利を守る機関として、児童相談所の相談部門との連携及び情報共有に取り組んでいる</p> <p>・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「一時保護ガイドライン」に明記している。</p> <p>・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、安全な環境の下に一定の保護期間の保証と関係機関との連携が重要であると認識している。</p> <p>・「一時保護ガイドライン」、「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。</p>	
<p>●全保護所共通のパンフレット及びしおりを使い、児童福祉司を通じて保護者等に説明及び情報提供している</p> <p>・児童相談所では「一時保護所ってどんなところ」、「一時保護所のしおり」を担当の児童福祉司が保護者に渡し、一時保護所の機能、役割、生活に関する情報を提供している。また、担当の児童福祉司は、保護者からの質問に応じ、丁寧な説明を心掛けている。</p> <p>・リーフレット「とても大切なあなたへ」は、児童の権利が明記された内容となっている。権利擁護の説明は、入所時だけでなく、一時保護中にも児童に丁寧に伝えることが期待されている。</p>	

サブカテゴリー 2 サービスの開始・終了時の対応

評価項目 6-2-1

一時保護所入所にあたり児童に説明し、理解を得ている

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

評価項目 6-2-2

一時保護所入所及び退所の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている

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

サブカテゴリー 2 の講評

●入所に際しては、保護担当課長代理と専門職が連携を図り、児童の状態を丁寧に把握するインテークを行っている

・入所時のインテーク面談は、保護担当課長代理・福祉職の職員・看護職が連携して実施している。インテークに関する手順は、入所マニュアルに従い、受入れ手順を確認して実施している。入所児童の情報はできるだけ早く確認することが重要であり、情報共有システムを使い入手している。一方、夜間及び緊急的な入所など、十分な情報がないまま入所する場合があります。課題だと感じている。
 ・入所時に担当の児童福祉司が立ち会い、入所に至る経緯や入所目的を児童に説明する役割を担っている。夜間など、管理職が立ち会えない場合には、日を改め、児童への説明及び生活に関する約束事などを伝えている。
 ・更に、幼児など、言葉だけでは理解できない児童には、一時保護所の生活を通じて、少しずつ説明を加えるように配慮している。

●入所説明をする際に、一時保護所は「仲良く、協力しながら生活する場所」であることを伝えている

・児童に一時保護所の生活を伝える資料として一時保護所のしおり「とても大切なあなたへ」を用意している。しおりには、「みんなが嫌な思いをせず、気持ちよく生活できるようにしよう」と書かれ、「いろいろな事情を持ちここにきた友達と仲良く生活すること」に協力してほしいと伝えている。
 ・一時保護所の生活ルールは、①勝手に外出しない、②叩いたり、蹴ったり、物を壊さない、③(個人情報を守るため)家のことを話さないなど、集団生活をする上での重要なルールにとどめている。また、ルールがどうして必要なのかについて児童に説明をし、仲良く生活するためにルールがあることを伝えている。
 ・児童には、自分の持ち物をしまえるバッグを渡している。バッグには、大好きな私物1点、一時保護所のしおり、「とても大切なあなたへ」、権利擁護相談用紙、自由帳、自分の作品などをしまえることを伝えている。自由帳は、誰にも見られないノートであり、自分の気持ちを書いたり自由に使っていいことを話している。

●心理・学習・看護などの専門職は、児童の能力・適正・不安を把握するため、入所当初の受入れ面談を行っている

・入所後、心理・看護・学習の各専門職は、児童の特性・能力・不安やストレスなどを把握するために個別の関わりを行い、それぞれの専門的アセスメントを実施している。
 ・一時保護所心理職は、入所後個別面談を行い、児童の心理面でのアセスメントを実施している。学習指導職員は、学習進度調査を行い、児童の学力を把握している。看護職は、アレルギーの有無、皮膚の状態、虫歯の有無など医療的なケアの必要性から、個別の手当の必要性を確認している。
 ・専門職がアセスメントした内容は、記録や引継ぎで情報共有され、必要に応じて対応する仕組みを持っている。
 ・退所の説明やスケジュールは、担当の児童福祉司との連携をとり、適切な時期に児童に伝えるようにしている。

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・しきみを定め、必要に応じて見直ししている

評価項目 6-3-3

児童に関する記録が行われ、管理体制を確立している

○×欄	標準項目	
○	1	児童一人ひとりに関する情報を過不足なく記録するしきみがある
○	2	主訴をふまえた行動観察の方針に沿った具体的な支援内容と、その結果、児童の状況がどのように推移したのかについて具体的に記録している

評価項目 6-3-4

児童の状況等に関する情報を職員間で共有している

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

サブカテゴリー3の講評

●アセスメント記録の重要性を認識し、各種記録の整備と記録のまとめを行い、観察結果として集約している

- ・一時保護所の重要な業務は、入所児童の的確なアセスメントであり、記録と記録のまとめである児童票の作成を中心に記録化に努めている。
- ・児童の記録は、保護日誌、健康記録、行動観察経過記録、動向票など統一した書式を用いている。記録には、児童の状態及び職員の関わりが具体的に記されている。
- ・児童の観察記録をまとめ作成したものが児童票であり、職員の多面的な見立てが記されている。観察会議は、記録のまとめだけでなく、支援方針を検討する会議としても機能している。
- ・一方、2か月を超える児童に関する支援方針や課題対応を検討する会議が設定されていないことが課題だと思われ、ケース検討会議を職員会議の中に組み込むなどの工夫を期待したい。

●個々の児童の担当職員の役割を明確化するとともに、担当職員は、積極的に児童への関わりを深め信頼関係を構築している

- ・児童には福祉職の担当職員を決めている。担当職員は、児童の理解を深め、生活をスムーズに営むための支援を行う他、個別面談、観察記録の整理、課題の検討、児童票の作成に取り組んでいる。
- ・児童のアセスメントとして実施している1週間観察の結果(西部ワークシート)から上がってきた課題を職員で検討し、観察会議で議論する仕組みを持っている。その他、一時保護所心理職・学習指導職員・看護職・福祉職からの見立てを各種会議や引継ぎで共有し、対応方法を検討している。また、重要な案件の場合、いつまでに誰が支援するかまで決めている。
- ・主訴や長期的な援助方針は、担当の児童福祉司と連携をとり確認している。担当の児童福祉司の意見を確認する必要がある場合には連絡を取り、課題に関する方針及び対応方法を話し合っている。

●主訴を踏まえた行動観察を行い、課題に対する対応については、支援のPDCAを強く意識した実践を行っている

- ・一時保護所の支援サイクルは、児童の権利を守るという意味合いから4週間程度が理想的であると考えている。そのため、3週間目を実施する観察会議後は、児童を安定した次の生活場所に移すための重要な資料としての意味合いを持っている。
- ・一方、様々な事情が重なり、保護期間が長期化し、児童の不安定化が大きな問題となっている。
- ・そうした、いわゆる「問題行動」に対しては、児童の安定化、他児童への影響を最小限にするなどの目的で検討会議を開催している。会議では、児童の行動特性と生活環境への影響が分析・評価され、対応方法と共に、他の職員が別の観点から見立てを行い再評価している。
- ・アセスメントから支援の検討、支援内容の確認から支援の実施そして再評価まで、支援のPDCAを意識した取組がシステム化されていることは高く評価できる。

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

●一時保護所の支援理念を全職員で確認し、児童支援にあたるようにしている

・支援の基本的な考え方として、①基本的な生活環境の整備、②規則正しい生活日課、③落ち着いた集団生活、④個別的な支援、⑤リラックスできる時間・外出・行事の5つの視点を定めている。
 ・支援の基本方針は職員会議、引継ぎ会議及びOJTを通じて丁寧に伝達されている。職員が共通の支援理念を共有することが児童の支援にも深く関わると認識している。
 ・「生活のルールは児童の権利を守るため」にあると考え、ルールに関する見直しにも積極的に取り組んでいる。
 ・生活ルールは児童も職員も生活しやすくするためにあると考え、日課を回すことに努めている。一方、日課が詳細に決まっていることから、日課時間や内容に囚われてしまい、ルールや決まりが多いと感じている職員もいることが職員調査の結果からは見られた。

●児童が見通しを持てるように積極的な情報発信を行うことは、児童の安定に深く関わると認識している

・入所インテークでは、「一時保護所職員はあなたの『応援者』である」ことを伝え、心理的な支援にも取り組んでいる。
 ・児童と職員の関わりは、一定の距離を作るとともに、児童から信頼される職員であることを期待している。そのため、児童の個別特性を見極め、児童が安定するためにどのような環境を用意するか、どのような関わりを実施するかを多職種で話し合い、協議する時間を作っている。
 ・一方、保護期間が長期化する児童に対する個別支援ができていく職員体制がある。児童の不安に対応するために担当の児童福祉司への働きかけを行っているが、より、個別的な支援及び早期の退所が必要であり、保護期間の長期化は大きな課題である。

●新しい生活に移るといふ児童の心理面での不安に対応するため、児童に寄り添った支援に努めている

・児童の生活の継続性を大切にするため、学習教材を提供してもらったり、児童のこだわりの持ち物を持てるようにする取組など、児童の目線での支援に積極的に取り組んでいる。
 ・次の生活場所の話をする際にも、担当の児童福祉司と連携を取り、タイミングや言葉の選び方、伝え方などを確認しながら実施している。児童が、不安を感じる場面では、心理的なケアを含め、児童の不安に寄り添う支援を行っている。
 ・円滑な退所支援を進めるため入退所係を決めている。退所の手順、物品の返還、役割分担などを確認、調整している。
 ・児童養護施設に入所する児童には、新しい生活場所をイメージできる具体的な説明を行うようにしている。また、日記を通じて、児童の不安に応えることも行われている。

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

- 担当児童福祉司との連携は児童の安定及び家庭調整のために重要だと認識し、積極的な働きかけを行っている
- ・入所時には、担当の児童福祉司から入所理由の説明を行っている。説明では、児童の権利擁護の観点に立ち、一時保護の理由、目的、機能などを説明し、一時保護所の生活がスムーズに進むように連携を図っている。
- ・一時保護所の生活は相談部門との連携が重要であり、担当児童福祉司は、一時保護所の生活現場と児童相談所を繋ぐ役割を担っている。児童の様子及び最新情報を担当の児童福祉司に伝えることは、家庭調整にも重要な意味を持つ。また、児童の不安に応じるためにも、家族の情報をタイムリーに児童に伝えるなど、相互関係の調整に取り組んでいる。
- ・また、1日の終わりに児童がその日を振り返り、自分の気持ちを整理する日記は、児童の気持ちや思いを知る資料であり、必要に応じ、担当の児童福祉司が来所した際には、日記を見てもらうようにしている。

評価項目 6-4-3

児童の状況に応じて、個別・集団により指導している

○×欄	標準項目	
○	1	児童同士が一緒には過ごしていても、互いに深く干渉したり、良くない関係が生じることを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

●入所児童の発達年齢に応じた住環境の提供が必要であり、幼児と学童別々の生活環境の充実が必要である

・幼児から小学生までの入所を受け入れている。定員を超える受入れ状況が続き、児童が安心して生活できる環境ではない状況が生まれることもある。
 ・幼児と小学生では生活時間、生活スタイルが違うが、平屋のワンフロア環境では、同じフロアで相互に影響し合う場面も生まれている。教育的にいい影響もあるが、できれば、それぞれの特性が活かされる生活環境を用意したい。
 ・学習棟を建てたことで、児童の学習環境の改善が進んでいる様子が見られた。生活フロアから移動して学習棟に移り学習する環境は、児童の気分を変え、学習に集中しやすい環境になっている様子が見られた。

●児童が安心して過ごせるように、居室や座席の配慮を行い、個別対応プランを作成・共有している

・児童が安定して生活できる環境整備に取り組み、現状で何ができるかを考え、児童の特性を見極めた取組を進めている。
 ・いわゆる「問題行動」は、児童の特性だけでなく、環境を整備することで少なくできると考えている。スムーズな生活ができるように、できるだけ事前準備を丁寧に行い、「問題行動」が起きないように取り組んでいる。
 ・また、不安やストレスを感じている児童をできるだけ早く見つけ、個別支援、個別面談を実施している。児童が気分転換できる取組として、外遊び、自由時間の活用、行事やイベントの開催、外部講師が行う授業などを設けるほか、担当の児童福祉司との面会及び第三者委員との面談など、様々な取組により児童の安定化と安心できる生活づくりに取り組んでいる。

●児童が納得できるルールやマナーの丁寧な説明を行い、児童が納得できる生活支援を進めている

・当保護所独自の「マナーブック」を作成し、児童に説明している。
 ・「マナーブック」を毎週末児童に説明するとともに質問に答えている。また、変更についても積極的に取り組んでいる。
 ・ルールやマナーの説明には時間をかけ、児童が納得できるまで何度でも話し合うようにしている。利用者調査でも、その約束が「どうしてあるか」を話してくれたという意見が見られた。
 ・一方、ルールやマナーの解釈について、また、指導の際にルールやマナーをどのように扱うかについて、職員間での理解や支援方法に違いを感じる場面が見られた。一時保護所の支援理念を再確認し、支援方針を統一する話合いが必要である。

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

●児童の個別特性の把握・理解を進め、必要に応じて個別支援や支援手順を確認している

・入所後の一時保護所心理職との面談や行動観察チェックシート、行動観察記録、担当の児童福祉職との個別面談などから、児童毎の個別課題や発達課題を把握している。
 ・基本的な生活習慣ができていない児童、強いこだわりから対人関係が取りにくい児童、発達障害を持つ児童など、個別の特性が違い、それぞれの生活課題に応じた支援を行う必要性を認識している。
 ・把握した課題や個別支援の必要性を全体で討議・共有し、具体的な支援が必要な場合には、福祉職、看護職、一時保護所心理職、学習支援職員や児童相談センターの栄養士などの専門職に引き継ぎ、対応方法を検討している。特に、アレルギーや疾病などの支援に関しては、必要に応じて支援手順を作成している。

●児童の力をコントロールしながら、気持ちの発散と集中ができる、バランスよい日課を工夫している

・学齢児の集団化は良い影響を与える一方で、集団の規範を乱し、「問題行動」に繋がりやすいと考えている。
 ・訪問した際には、所庭で大きな声をだして走り回り、楽しい表情をしている児童が見られた。また、食事場面では、静かに食事を待ち、整然と食べている姿も見られた。こうした静と動を使い分け、情緒的なバランスをとっているように感じた。
 ・その他、外部講師が行うダンスや芸術の時間では、普段見せない児童のはつらつとした姿が見られるほか、「悲しくなったから、一人で泣きたい」と職員に話しかけるなど、児童が自身の気持ちを率直に表現する場面も見られた。外部講師との連携により、職員が児童の気持ちをより受けとめられる体制を取れており、また日頃の職員からの声掛けによって必要な時に児童が安心して気持ちを表明できていた。
 ・自分を表現できる児童がいる一方、感情を抑えている児童もおり、一人になれるスペースが必要である。現在、改修を進めている感染症対応の部屋の有効活用を工夫し、プライベートスペースとしても活用することも検討してほしい。

●年間を通じて様々な行事やイベントなどのプログラムを用意し、生活に変化と刺激を与えている

・年間行事計画を立て、計画的に実施している。季節の行事を祝うことはもちろん、近隣の施設を活用するプログラム、プールや散歩などの定例プログラム、お楽しみ会、ハロウィン、クリスマス会、餅つきなどのイベント、バスを使った水族館や公園施設への外出など定期的に行事を実施している。
 ・行事やイベントは計画案を職員会議で検討し、目的や当日のプログラム、職員の役割や動き、配慮する項目などを確認している。
 ・その他、けん玉や縄跳びなどは、繰り返しチャレンジしてレベルを上げることができるよう検定方式とし、達成感を味わうことができる。
 ・多様な児童の入所に対応したバラエティー豊かな取組があり、行事やイベントを通じて児童の新しい面を発見できることに繋がっている。

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

●広いホールは安全と機能を重視した配置になっているが、より快適な環境への工夫を期待する

- ・当保護所の生活フロアは、広いスペース(ホール)が中央にあり、左右に児童の居室が分かれて配置されている。
- ・中央のホールは食堂及びリビング的な使い方をしている。
- ・食堂では、女子数名のグループや幼児のグループが、それぞれ長机を囲んで一緒に食事をとるなどの工夫がなされている。
- ・更に、安全面などに配慮しながら、室内の装飾により、季節感や和やかな雰囲気作りが工夫されている。
- ・定員を超えた児童を受け入れている状況の中で、幼児と学齢児の日課を回すためには仕方がない面があると思われるが、食堂は食事を楽しむ場所として、リビングはくつろげるスペースとしての更なる環境作りを期待したい。
- ・ホールや廊下には、学習で作った作品が綺麗に飾られている。一方、ルールやマナーを促す児童の張り紙があるが、楽しい生活を送るという理念からは、肯定的でより楽しい装飾が望ましいと感じる。表現方法についても検討の余地を感じる。

●一つのフロアに年齢幅の広い児童を保護している環境があり、いろいろな配慮を行う必要性を感じている

- ・幼児から小学生までを保護対象としてきた施設であり、居室には大部屋が並んでいる。
- ・見学した際には、居室に沢山の布団が敷き詰められ、児童同士が影響しあい、落ち着きにくい雰囲気を感じた。
- ・学齢児は、学習棟ができたことで生活のメリハリが生まれている一方、幼児の活動スペースが狭く、職員からも環境面での課題があるとの指摘が見られた。
- ・そうした課題に対応するため、幼児は散歩を多く取り入れ、できるだけ外遊びを日課に組み入れるようにしている。
- ・年齢層が幅広いという状況を活かす取組として、学齢児に職員の手伝いを頼んだり、小さい子の遊び相手になってもらうなど、児童を誉める機会を作ることや円滑な相互関係の育成を進めている。

●児童が参加できる行事やイベントのプログラムを用意し、参加意識を高めるために飾り付けに積極的に関わられるようにしている

- ・お楽しみ会や運動会などの行事では、児童が参加できるプログラムを取り入れ、また、飾り付けには児童が活躍できる場面を多く持つようにしている。
- ・地域資源を有効的に活用し、歩いていける施設を積極的に利用する他、バスの利用ができるようになった利点を活かした活動も行っている。
- ・子どもアンケートを実施し、希望する漫画本、CD、DVDのアンケートを取り、購入の際の参考にしている。
- ・子ども会議などは開催されていないが、現在の「西部のマナーブック」の話合いの場の位置づけや話合いのテーマを拡大していくなどの試行が期待される。

評価項目 6-4-6

児童が楽しく安心して食事ができるようにしている

○×欄	標準項目	
○	1	食事の献立は、児童の状況や嗜好に応じて工夫している
○	2	食についての関心を深めるための取り組みを行っている
○	3	食物アレルギー等の対応は、主治医等の指示に従い、事故がないよう対応を行っている
○	4	食事が楽しい時間となるよう工夫している(食事時間や雰囲気など)

評価項目 6 の講評

●児童が楽しく食事できる環境作りに取り組み、食べやすい工夫や雰囲気を作っている

- ・食事の献立は児童相談センターの管理栄養士が作成し、季節感溢れる、豊かなメニューになるように工夫している。
- ・今回の利用者調査を見ると、様々な食材が提供され、新しい食材やメニューを喜んでいる様子が感じられた。特に、食の偏りが大きい児童にとって、初めて食べる食材や料理、また、手の込んだ調理を楽しんでいる。
- ・毎月子どもアンケートを実施し、食に対する嗜好を把握している。食事は楽しく食べることを進め、嫌いな食材を無理に食べさせることはせず、食べやすい工夫や個別の配慮に取り組んでいる。
- ・毎月給食業務連絡会を開催し、センター栄養士、委託調理業者と連携している。検食簿を基に、児童の日常の食事状況の報告や翌月のメニューについて、また、行事食やおやつ作りの日程の調整などの打合せを行っている。

●食事を楽しむ環境を作り、児童が食への関心を高められるように職員は会話を盛り上げる努力をしている

- ・食事献立は変化に富んでおり、各国の料理、郷土料理、季節感を感じられる献立、食育メニューなど、児童が食に関心を持てる工夫がされている。
- ・食事の提供は、適温が保てる配膳に取り組んでいる。献立の内容を食事時の会話で取り上げている。例えば郷土料理であれば、その土地の話題を取り上げ、児童が食への関心も持てるようにしている。
- ・また、保護課長と一時保護所心理職が少人数児童とグループ会食をする取組を行っている。少人数で食べることで、食材を話題にしたり、味付けの感想が出るなど、楽しい雰囲気の中で食事できることで食に対する関心を深める機会に繋がっている

●食物アレルギーを細かく確認し、児童が安心して食事できるように安全な食の提供に取り組んでいる

- ・入所時にアレルギーに関する情報を確認し、メニューの工夫や除去食の対応を進めている。
- ・食物アレルギーのある児童は、トレーや食札の色を変え、配膳の時に一番最初に食事を提供して、誤配膳や誤食を防いでいる。また、確認のため、複数の職員で内容をチェックするシステムを作っている。
- ・幼児が食事を始める時間を見計らい静かな音楽を流している。音楽は、幼児がお昼寝をする頃には止まる。こうした工夫は、生活の中でリズムを作り出すことに繋がっている。
- ・食事の中でサラダのドレッシングを選ぶ取組や行事の食事をデラックスにするなど、メリハリある食事環境にも取り組んでいる。
- ・新型コロナウイルス感染症も収まりつつあり、食事時の自然な会話が少しずつできるようになっている。

評価項目 6-4-7

児童の健康を維持するための支援を行っている

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

評価項目7の講評

- 入所時のインテーク面接に看護職が参加することは、児童個別の健康把握が丁寧に行えることにつながっている
 - ・入所時のインテーク面接に看護職もできるだけ参加し、児童の健康面についての情報を詳細に確認している。夜間の入所や情報が少ない場合には、担当の児童福祉司に連絡し、確認を依頼している。
 - ・嘱託医は、概ね毎週来所している。入所児童の健康診察はそれに合わせて実施している。
 - ・歯科検診を毎月実施している。また、虫歯の治療が必要な児童は、担当の児童福祉司に連絡して治療を行うようにしている。
 - ・その他、皮膚科への通院支援や児童が通院する専門医との連携など、4名の看護職が連携して看護業務を進めている。
- 看護職は、毎日生活場面をラウンドして児童の健康確認を行い、服薬支援では安全性を最優先にした手順をとっている
 - ・看護職は、一日2回の検温や服薬の他に、入浴時に児童の皮膚状態を確認するなど、福祉職と連携して生活の中に入るようにしている。
 - ・服薬支援は、配薬を複数の職員が担い、児童が服用する際にはダブルチェック体制をとり、安全面での細かい支援に取り組んでいる。
 - ・現在、4名の看護職が勤務できるようになり、土曜・日曜日にも看護職が勤務できる体制を組んでいる。そのことにより、児童の緊急な通院や健康面での把握など、健康管理が手厚くなっている。夜間については、オンコールで対応して指示する体制を敷いている。
- 看護職は、児童の健康維持並びに感染症の予防等を徹底し、安全に生活できる環境作りに取り組んでいる
 - ・児童と看護職の繋がりを深めるため、看護職は積極的に児童に関わり、便秘対応や皮膚の確認、服薬支援を行っている。
 - ・保健室には、便秘や皮膚など体に関する紙芝居を5～6冊購入し、時間を見つけて読む機会を作っている。
 - ・新型コロナウイルス感染症が収まりつつあるが、感染症対応には細心の注意を払い、一時保護所への入室の際には検温と消毒の徹底を入室者に促している。
 - ・また、精神科などへの通院が必要な児童の場合、担当の児童福祉司を通じて専門医との連携を図り、児童の状態の確認や薬が変更になる場合の副作用の確認など、細かい申し送りを行うようにしている。
 - ・今回の職員調査では、看護職の通院対応を評価する意見が出ていた。

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

●いつでも、誰にでも相談をできると伝える他、外部の第三者委員にも話をできる体制を敷いている

・入所時の面談で、「不安を感じた時には、どんなことでも相談することができる」と話し、悩みごとを抱えないでなんでも職員に話してほしいと伝えている。高学年の女子については女性の一時保護所心理職が話を聞くことができると、伝えている。
 ・入所後の1週間を目安に個別面談を行い、困っていることや不安なことを聞き取り、記録化をしている。
 ・児童個別の心理支援は、担当の児童福祉司及び児童心理司との連携を図り、心理支援の方針及び心理プログラムを作成している。
 ・また、弁護士の第三者委員の訪問が月2回あり、希望した児童が、保護所での生活の中で感じたことを相談している。内容によってはすぐに解決できることもあり、情報を共有し、改善を図る取組を進めている。

●個別あるいは小グループを活用した様々なプログラムを用意し、心理的支援を実施している

・心理支援は個別またはグループ支援を実施している。
 ・グループワークとしては、コラージュ作り、リラックスタイムの設定、感覚オモチャを使った遊び、ソーシャルスキルトレーニング(SST)、感情のコントロールなど、入所児童の特性に応じた多様な取組を進めている。
 ・また、きょうだいで入所している児童が遊べる「きょうだいの時間」を作ることもある。
 ・その他、食事場面を使い、小さなグループで一緒におしゃべりしながら食事をする取組や児童心理司からの心理オーダーに応じることも積極的に進め、児童支援に関するスーパーバイズを受けるようにしている。

●児童の愛着形成について研修を重ねるとともに、児童が可愛がることのできるぬいぐるみを活用した実践を行っている

・虐待体験がある児童の入所が多く、愛着形成に課題のある児童、感情のコントロールやストレスへの対応がうまくできない児童など、様々な発達課題を抱える児童が入所している。
 ・より専門的な支援を進めるために、今年度「愛着形成に課題がある児童の一時保護所支援を考える」研修が実施され参加している。その他、発達の心理的課題をアセスメントし評価する取組も行っている。
 ・今年度、一時保護所心理職から発信した取組として、学齢児が夜間ぬいぐるみを持ち、安心して就寝する実践を始めた。企画案を職員会議で取り上げ、効果と課題を説明し、職員の合意のもと取り組み始めた。多くの児童がぬいぐるみを欲しがり、可愛がりながら眠ることができている。
 ・こうした取組を継続的に行うためにも常勤の一時保護所心理職は必要であると現場では課題認識している。

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

●入所時に個別学習進度調査を行い、児童の基礎学力を把握し、個別課題に取り組むようにしている

- ・入所時に学習進度調査を行い、児童の能力にあった学習教材を提供している。
- ・学習棟ができたことで、教室の大きさを変えることもでき、仕切りを作ると4つの教室に分け授業を行える。授業は、学習指導職員、学習の補助職員、福祉職などが複数であたり、きめ細かい指導を行っている。
- ・時間割は、40分授業を午前2コマ、午後1コマで、教科書を使った国語、算数などの学習、全学年を対象とした総合学習、個別課題に取り組む個別学習の3つの柱で構成されている。
- ・個別学習では、児童の学習進度に応じたプリント学習やタブレット学習が行われている。

●学校に復学した際に児童が困らないように時間割を工夫し、また、個別学習支援を行うことで学力の維持を図っている

- ・学校の指導要領に対応した学習を進めるため、国語や算数は教科書を使い、児童が復学した際にできるだけ困らない配慮をしている。また、特別な教材を希望する児童には、担当の児童福祉司を通じて教科書や参考書、塾の課題などを取り寄せ、個別学習の時間に使えるようにしている。
- ・また、外部講師による特別授業も定期的に行われている。昨年までは、ダンスとヨガを行っていたが、児童の特性を考慮して、ダンスと芸術の授業に変更した。
- ・ダンスを楽しみにしている児童も多く、利用者調査でも関心の高さがうかがわれた。芸術は、自発性、創造性を発揮する時間であり、自由でリラックスしたプログラムになっている様子が見られた。

●児童の学力及び個別支援の必要性や特性を考慮し、個別学習支援の時間を積極的に用意している

- ・児童の特性により、集団指導及び個別学習指導に分かれた支援を行っている。
- ・個別学習支援を実施する児童は、①不適切な言動を行うことで他児童への影響が生じる場合、②グループ学習では不安定になる場合、③学年に比べ大幅に遅れている場合、④学習の習熟に時間がかかる場合など、一定の基準を作成している。
- ・総合学習の時間には、社会、理科、音楽、体育などを取り上げ、集団の特性を活かしたプログラムを実施している。また、一時保護所の行事やイベントに向けた創作や劇の練習などにも取り組んでいる。
- ・タブレット学習は学習棟だけで扱い、機能を限定して使用している。インターネットを使った学習教材も多く配信されている現状を考えると、更なる積極的な活用が期待される。

評価項目 6-4-10

地域との連携をもとに児童の生活の幅を広げるための取り組みを行っている

○×欄	標準項目	
○	1	地域の情報を収集し、一時保護所における児童の生活が充実できるよう、それらを活用している
○	2	ボランティアの参加を呼びかける等、児童が職員以外の人と交流できる機会を確保している

評価項目 10 の講評

●地域の資源を有効に活用するほか、散歩、外遊びを積極的に楽しんでいる

- ・一時保護所近隣の公園及び公共施設、民間施設の利用を積極的に進め、できるだけ外に出て自然に触れる機会や外出の体験を増やすようにしている。
- ・地域には、大きな公園や公園に付属する資料館、消防署、図書館、体育館などがある。それらの施設を見学することや消防署に協力を得て、総合防災訓練を実施している。
- ・幼児の散歩コースはたくさんあり、季節を感じられる自然に溢れた環境である。天気の良い日はできるだけ散歩、外遊びをするように計画している。

●秘匿性の高い施設として、ボランティアなどの受入れが課題であると認識している

- ・一時保護所の機能と役割を考慮すると積極的にボランティアなどの人の出入りを進めることは難しいと考えている。
- ・ボランティア活動について、大学のボランティアセンターと協議し、感染予防の徹底を図ることで再開したいと考えているところである。
- ・現在、活動しているボランティアは、イベントに参加してくれる手品・バルーンアートのボランティア及び理容のボランティアなど、長年協力してくれている方々である。
- ・実習生の受入れは、今年度は43名に上っている。

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

評価項目 6-5-2

児童のプライバシー保護を徹底している

○×欄	標準項目	
○	1	担当児童相談所と連携し、児童に関する情報(事項)を外部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

- 児童の権利を守る機関としての役割を自覚し、児童の最善の利益を叶えるための取組を実施している
 - ・児童の権利を守る施設として、その職員には高い倫理観と権利擁護の意識を持つことが重要だと認識している。したがって①児童への虐待の禁止、②身体的苦痛や人格を傷つける行為を禁止、③児童の前で他児の行動を批判しない、④人格を否定するような言動はしないなど、プライバシー保護の指針を作り実践している。
 - ・児童福祉法の改正を受け、「児童の最善の利益の追求」、「児童がサービスの主体となる」、「児童の意思表示」など、子どもの権利条約の理念を再確認し、支援を進めることを確認している。
 - ・児童が権利を意識する活動として、憲法記念の日などには、児童の権利について説明を行う他、作文のテーマとして取り上げることがある。
- 児童が自由に意見を伝えることができる多様な方法と機会を作り、意見表明権の保障に取り組んでいる
 - ・入所時に必ず「なんでも相談できること」を丁寧に伝え、自分の気持ちを職員に言いたいことを話している。
 - ・子どもアンケート及び意見箱の設置、第三者委員との面談、担当の児童福祉司との面会など、児童が自分の意見を第三者に伝えることができる機会と方法を複数用意している。
 - ・日記帳は、指導という意味合いではなく、「児童の気持ちを素直に表現できるツール」として使い、職員も児童との気持ちの交流の場として返事を書くようにしている。また、自由帳は、職員であっても見ることはないこと、また、自分のバックにしまえることを伝えている。
 - ・職員は、児童の権利擁護と接遇についての研修を受けている。今年度は、「ダブルバインド」に関する研修を受け、自らの態度や言葉掛けについての振り返りを行っている。
- 私物や自分だけの持ち物を持つことで自我や自己認識を高めることに繋がると考え、新しい試みを始めた
 - ・私物の持ち込みや私服の着用などについて、条件付きではあるが、柔軟に対応している。
 - ・今年度学齢時にぬいぐるみを貸し出す取組を始めた。自分だけのぬいぐるみを持つことは児童の安心に繋がっている。今後、この試みが広がることや取組内容の充実も期待される。
 - ・日中活動の多くが集団行動であり、また、居室も集団で使用しているため、プライバシーを守れる空間や一人になれる場所がないことが課題となっている。居室が空いていれば一人になり自由に使えるように工夫をしているが、仕組みとして、一人になれる時間や空間を作ることは重要である。
 - ・入所児童の男女比は、同じか男子児童が多い傾向がある。一方、職員の構成は女性が8割である。入浴やトイレ介助などの際に同性支援を実施することは難しく、どうしても女性職員が男児を支援する場面が生じている。
 - ・男性職員の増員が必要である。

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

●業務手順及び支援指針を確認できるマニュアルを用意し、活用しやすく整理・管理している

・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及び支援マニュアルを整備し、公務室に置き職員がいつでも確認できるようにしている。また、「一時保護所HANDBOOK」を全職員に配布している。
 ・各マニュアルはパソコンの特定のフォルダで管理し、必要に応じて取り出し、確認しやすくしている。
 ・新入職員には「一時保護所HANDBOOK」を渡し、確認しながら支援にあたるように指導している。また、新入職員にはチューター職員を配置し、スーパービジョンを受けながら支援手順を学んでいる。

●全職員が児童の支援にあたり、記録化及び情報共有を丁寧に実施するように取り組んでいる

・専門職を含め全職員が児童に関わり、児童を観察し、情報の共有化を進めている。毎日の引継ぎで情報を共有し、児童の支援方針の共通理解を進めている。引継ぎでは、児童にどのように対応したかを申し送り、必要に応じて保護担当課長代理が支援のポイントを助言・指導している。
 ・経過記録は、個々の児童の担当職員だけでなく、児童支援に関わった職員が記入することを促している。また、業務に入る前に、記録を確認することをルーティーンとしている。
 ・新入職員には指導するチューターをつけ、支援手順、支援ポイント、業務の流れなどを集中的に指導している。また、チューター向けの研修を行い、支援基準を確認している。新入職員が分からないことがあれば、ベテラン職員に気軽に聞ける環境を作るなど職員間の円滑なコミュニケーションに配慮している。

●保護担当課長代理が担ってきた包括的できめ細かい管理業務をリーダー的職員を育成して役割分担することが必要である

・業務の見直しに取り組み、改善できることから見直しを進め、必要に応じて支援マニュアル改訂している。マニュアルには、入退所業務の流れ、個別日課、個別生活、食事、学習、児童処遇などの内容と手順及び注意点が記されている。
 ・保護担当課長代理は、児童の直接支援を行う職員のスーパーバイザーとして機能している。児童に関する指導指針を明確にしていることで、支援のポイントが共有されている。職員間の連携、役割分担、コミュニケーションがよく、まとまりある職場環境になっている。
 ・一方、現場職員と管理・監督職をつなぐリーダー職員の育成が必要である。管理・監督職の支援理念を現場に伝え、部門間の調整、職員の意見の集約とスーパービジョン、会議の議案を吸い上げなど、これまで保護担当課長代理が担ってきた役割を分散する必要がある。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-4-8	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
タイトル①	●一時保護所心理職は児童の心理ニーズを拾い上げ具体的なプログラムに繋げる取組を行っている	
内容①	<ul style="list-style-type: none"> 一時保護所心理職は児童の心理評価にもとづき個別心理支援を実施している。 愛着形成に課題を抱える児童の入所が多く、児童が可愛がることのできる対象としてぬいぐるみを活用できないかと一時保護所心理職が職員会議に提案を行った。 予想される効果と課題を検討し、職員の合意を図り、予算内でのぬいぐるみの購入に繋がった。 児童からの希望を聞き取り、多くの児童が希望し、寝る時間にぬいぐるみを貸し出し、ぬいぐるみを可愛がりながら安心して眠れるようになったことは高く評価できる。 	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-9	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②	●きめ細かい学習支援は、児童が復学することを考えられており、充実した時間になっている	
内容②	<ul style="list-style-type: none"> 学習指導職員は児童の学力調査を行い、一人ひとりの学習進度に応じた学習計画を作成した取組を進めている。 児童が復学することを考え、できるだけ学校の学習環境に近い授業内容になるように工夫し、教科書を使った学習に加え、個別の課題に対応した個別学習にも取り組んでいる。 学習棟ができた環境を最大限に活用したクラス分けの授業を展開し、福祉職と協力して行う学習支援はきめ細かく、児童の楽しい時間となっている様子を確認することができた。 	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	5-1-2	職員の質の向上に取り組んでいる
タイトル③	●一時保護所心理職による声掛けの研修や、CARE研修を踏まえた児童との関わり方の振り返りなどを通じて、現場で活かせる実践的な学びを深めている	
内容③	<ul style="list-style-type: none"> 今年度は、一時保護所心理職を中心に学齢ミーティングにおいて「心理によるミニ研修 声かけ」をテーマに研修を行った。 また、昨年度CARE (Child-Adult Relationship Enhancement) 研修を受講した幼児班の職員は、PCIT (親子相互交流療法 (Parent-Child Interaction Therapy)) を行い、児童への対応について専門家から助言を受けて支援方法の振り返りを行った。更に、良い対応事例については録画記録を職員間で視聴している。 職員1名が複数名の児童に関わる際の支援を実証して振り返る研修機会についても検討が進んでおり、今後が期待される。 	

特に良いと思う点	
1	<p>タイトル ●職員同士での話し合いの場で、一人ひとりからの主体的な発案と建設的な意見交換、決定後の支援内容への速やかな反映が行われている</p> <p>内容 ・当保護所では、全体会議などを行う際には事前に個々の職員が会議の場で検討したい事を書き出したり、提案したいアイデアを事前に練って企画提案するなど、話し合いをより効果的・効率的に行う工夫を重ねている。 ・今年度は、夜間に限って児童にぬいぐるみを貸し出す取組について、管理・監督職の助言のもと、一時保護所心理職から現状分析から具体的な実施方法までを整理した提案が挙げられた。それらの資料をもとに、夜間対応を行う職員も含めて全体で検討を進め、現在は実施に至っている。 ・日常業務の中でも、日課担当係のノートに職員が意見を書き込めたり、公務室のボードに自由に課題や改善案を書き込めるようにしているなど、各自の考えを負担感なく表明する機会が仕組みとして整っている。</p>
2	<p>タイトル ●児童の不安定動向への対応やヒヤリハットなど、様々な面で業務上のPDCAサイクルが明確に決められており、見直しを持って取り組まれている</p> <p>内容 ・当保護所では、児童に不安定動向の様子が見られた場合には、担当者だけで抱えることなく職場内で共有し、更に3日後に別の職員が対応した際も当時の様子をふまえて行動観察を行い、対応内容の振り返りと保護所としての今後の方針を検討する流れをとっている。 ・またヒヤリハットでは、当保護所独自の様式を用いて、職場をあげて迅速な提出に取り組み、職員同士での共有と原因の分析、今後の対応方針について検討している。 ・報告にあたっては事故報告に該当するような重大案件かを記入者が判断する目安として、「受傷」「誤投棄」「性的事故」などが速報相当にあたる旨が、明記されている。 ・その他、行事の計画と実施など、様々な支援業務において、誰がいつ計画していつ振り返りを行うか、振り返りの結果がどの様に反映されるかが明確で、職員間の共通認識となっており、日々の業務の中で改善が積み重ねられている。</p>
3	<p>タイトル ●児童は、自分の近い将来のなりたい姿を目標に定め、それを日記帳に貼り付け、毎日目標を見ながら思い思いの気持ちを日記に表現している</p> <p>内容 ・日記帳には、児童の毎週の目標が張り付けられ、児童は自分の目標を見ながら日記を記すことができる。 ・生活目標は、児童と職員と一緒に考え、具体的で達成できそうな目標になっている。目標は一週間毎に作成するようになっており、近い将来の自分の姿を考えながら生活している記述が見られた。 ・生活課題を目標とするだけでなく、自分の悩みや思いを目標にする児童もあり、日記と合わせて読むと、児童の心の変化がよくわかる。 ・こうした児童に寄り添う職員の支援は、日記へのコメントにも表れている。 ・小学低学年の児童は、絵日記を書いている。色鉛筆を使い、豊かな表現で自分の思いを絵にしており、職員からのコメントに答えるように、日にちが経過するに従い児童の変化が日記に現れている。 ・児童の素直な姿を受け止め、児童が安心できる環境を用意することに職員は努めており、児童が伸び伸びしている様子が感じられた。</p>

更なる改善が望まれる点	
1	<p>タイトル ●学習棟の機能を活かしながら、「生活・遊び」を担う空間の環境構成を工夫する事が期待される</p> <p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・数年前より、学習棟があることで、「学習」と「生活・遊び」の空間利用やそれぞれの動線が明確になった。 ・これらの取組により、児童の学習への集中力がより高まったり、女子の居室では小規模のグループワークを開いて、遊びの中でリラックスした時間を過ごすことが出来ているなどの成果が現れている。 ・また食堂では、女子数名のグループや幼児のグループが、それぞれ長机を囲んで一緒に食事をとるなどの工夫がなされている。 ・更に、安全面などに配慮しながら、室内の装飾などで、季節感や和やかな雰囲気作りに取り組んでいる。 ・定員超過が続き、空間的な制約も大きいため対応の難しさはある。他方、「児童の生活の場」として、児童が安心して、リラックスして過ごせる環境整備の必要性は、益々高まっている状況でもある。 ・今後も、当保護所が目指している「生活の場としての保護所」を目指して、環境構成を工夫する取組の継続や発展に期待したい。
2	<p>タイトル ●一時保護所の支援理念を実現するための方法や児童との関わり方について、職員の話合いと合意形成が必要である</p> <p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務計画は詳細に検討され、日課についても児童の動きから職員の望ましい対応、時間管理、役割分担まで細かく定められている。 ・特に、幼児と学童が一緒にフロアで生活するという環境では、生活時間や空間を使い分ける必要があり、詳細な決まり事が必要になる傾向がある。 ・生活ルールは「児童が安心して仲良く過ごす」ためにあると考えているが、日課を安定的に回すことと児童の自発性を両立させることは難しく、職員の力量が求められる環境になっている。 ・児童支援についても、職員の裁量権は保障されているにもかかわらず、固定的な日課にこだわることで安全性を優先させる場面もあり、職員間の支援理念の解釈の違いとなっている様子が見られた。 ・多様な職員が勤務していることの利点がある一方、児童支援の方法、自主性の尊重、自発性の保障など、細かい支援方法について更に話し合い職員間での合意形成を図ることが必要である。
3	<p>タイトル ●児童が自分の意見を他の児童に伝え、他の児童の意見を聞くことができる「子ども会議」の時間を作ることを期待する</p> <p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当保護所では、毎週土曜日には「西部のマナーブック」の時間を設け、保護所でのルールや約束事について、学齢の児童に職員が説明し、児童と職員が率直に話し合うことで、児童の疑問の解消や不安の軽減に繋げるとともに、児童の視点に立った改善への機会としている。 ・また、子どもアンケートの実施及び第三者委員の活用に取り組み、児童は意見を言える機会を定期的に作っている点が評価できる。 ・児童同士の話合いの場としての「子ども会議」は開催されていないが、「西部のマナーブック」の時間の中で、生活上のルールやマナー以外の話題も児童たちから挙がっており、また児童同士で互いの意見を聞き合いながら、職員の司会進行のもとで、他の児童の意見に対して自分自身の意見を言うなどの取組が行われている。 ・「子ども会議」の意義は、「児童の意見表明」、「児童が自分の意見を他の児童に伝え、他の児童の意見を聞き、共感したり、自分の意見との違いに気づいたりする場」と位置づけられることから、現在の「西部のマナーブック」の話合いの場の位置づけや話合いのテーマを拡大していくなどの試行が期待される。