

東京都児童相談所一時保護所外部評価結果を公表します

令和5年度に都内全11か所（民間委託の3か所含む）の一時保護所で外部評価を受審しましたので、各一時保護所の『外部評価結果報告書』を公表します。

一時保護所の外部評価とは、一時保護所自ら、その行う業務の質の評価を行うとともに、定期的に外部の者による評価を受け、それらの結果を公表することで、「一時保護中の児童の権利擁護」と「一時保護所運営の質の向上」を図る仕組みのことです。

東京都一時保護所の外部評価導入までの経過

- 福祉サービス第三者評価制度は、専門的な知識を有する、中立的な第三者である評価機関が、事業者が提供する福祉サービスやその内容等を評価し、その結果を幅広く利用者や事業者提供する制度です。
- 東京都においては、平成14年に、福祉サービス第三者評価制度を運営する機関として「東京都福祉サービス評価推進機構」（以下、「機構」という。）を財団法人東京都高齢者研究・福祉振興財団（現公益財団法人東京都福祉保健財団）内に設置し、全国に先駆けて、平成15年から福祉サービス第三者評価制度を開始しています。
- 機構では、学識経験者等から構成される外部の「認証・公表委員会」、「評価・研究委員会」において、都の福祉サービス第三者評価を実施する評価機関の認証や、サービス種別ごとの共通の評価項目の策定等を実施しています。
- 児童養護施設等の社会的養護関係施設については福祉サービス第三者評価の受審が義務付けられていますが、一時保護所については福祉サービス第三者評価制度の対象となっていない。
- こうした中、平成26年度に東京都児童福祉審議会から、一時保護中の児童の権利擁護と施設運営の質の向上を図るために、外部評価の導入を検討するよう、提言を受けました。
- これを受け、都では、外部有識者を含む検討会を立ち上げ、外部評価の導入や評価基準について検討を重ねました。
- その結果、都の福祉サービス第三者評価の児童養護施設の手法及び項目を基本とし、一時保護所版の評価基準を作成し、外部評価を受審することとしました。

- 平成27年度には、東京都児童相談センターの一時保護所において、試行的に受審しました。
- 平成28年度は、試行結果を踏まえて、外部有識者を含む検討会において評価基準を更新し、都内全7か所の一時保護所が外部評価を受審しました。
- 平成29年度及び30年度は、前年度までの実施結果を踏まえ、一時保護所の運営等について必要な見直しを図り、全一時保護所が外部評価を受審しました。
- 令和元年度、2年度及び3年度は、令和元年度に前年度までの実施結果を踏まえ、外部有識者を含む検討会において評価基準を更新し、都内全7か所の一時保護所が外部評価を受審しました。
- 令和4年度は、センター保護一課の評価をAフロアとBフロアで分け、都内全8か所の一時保護所が外部評価を受審しました。
- 令和5年度は、民間事業者に業務委託した3か所の一時保護所を新たに加え、都内全11か所の一時保護所が外部評価を受審しました。
- 一時保護所の外部評価は、東京都福祉サービス第三者評価における評価者の要件を満たし、機構から認証を受けている評価機関が行っています。

令和5年度児童相談所一時保護所の外部評価結果（概要）

○東京都児童相談所一時保護所の外部評価の評価方法

⇒「経営層自己評価シート」「職員調査票」「利用者である児童のアンケート及びヒアリング調査」を組み合わせ、総合的な評価を実施。評価の結果を一部紹介します。

■全体評価

【特に良いと思う点】

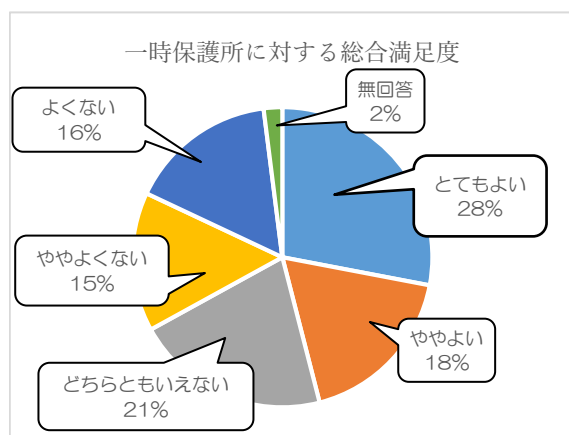
- 職員同士での話し合いの場で、一人ひとりからの主体的な発案と建設的な意見交換、決定後の支援内容への速やかな反映が行われている。
- 個別の対応が必要となっている児童が増加傾向にある中、心理プログラムなどを取り入れ、一人ひとりの児童を大切にしたい個別支援が行われている。

【さらなる改善が望まれる点】

- 一時保護所心理職の専門性を活かし、管理的なアプローチやルールを見直し、望ましい姿を促すポジティブなアプローチへの転換を期待する。
- 定員超過による過密状態が続いている状況が、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。
- 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。

■利用者（児童）調査結果

児童による評価については、外部委員による実地調査でのヒアリングとともに、学齢児に対してのアンケート調査を実施しました。



利用者（児童）調査は、毎日の保護所での生活にかかる 18 項目の質問に基づき評価を実施しました。

また、一時保護所に対する総合満足度項目では、児童の約半数がおおよそ満足という結果でした。

○評価機関から受けた意見と東京都の取組について一部紹介します。

（意見①）

一時保護所心理職の常勤化を進め、安定的な専門的支援を更に進めることが期待される。

（意見①に係る取組）

心理ケアの取組を一層進めるため、令和6年度に一時保護所心理指導担当職員を2名増員しました。各所の常勤心理職員を中心に、心理業務に関する各保護所間の調整や非常勤向け研修の更なる充実などにより支援力の向上を図り、また心理職員が定期的に情報共有・意見交換を行う場を設け、各所の連携強化を進めています。

（意見②）

想定を超える入所者を抱える環境では、児童が不安定になりトラブルを起こすこともあり、児童の個別の課題に対応した支援を十分に行うことができず、早急な改善が必要である。

（意見②に係る取組）

入所者の受け皿を確保するため、令和5年度に新たな一時保護所の設置を行いました。また、多くの児童や課題にきめ細やかな支援を行うため、令和6年度に一時保護所職員を4名増員しました。引き続き体制の充実強化を図っていきます。

（意見③）

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、様々な学習活動が展開されている。

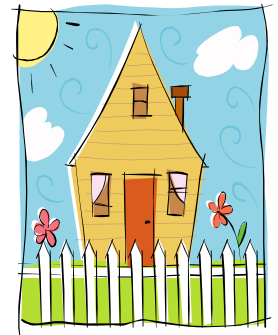
（意見③に係る取組）

児童の学習への動機づけの一環として、外部講師の受け入れのほか、児童一人ひとりの学力に応じた個別学習を支援するため家庭教師の派遣や、デジタルコンテンツを活用したタブレットによる学習アプリを導入しています。今後も児童のニーズに合った学習環境の充実を図っていきます。

東京都児童相談所一時保護所

保護所で生活しているみなさまへ

外部評価にあたり、子ども調査へのご協力ありがとうございました。
結果をご報告します！！！！



◆実施概要

	項 目	期 間	備 考
子ども調査	アンケート・聞き取り実施	令和5年8月	児童総数 240名 回答児童数 234名 有効回収数(率) 234名(97.5%)
評価機関	(株)地域計画連合 福祉サービス評価室（東京都評価機関認証番号：機構02-002） 東京都豊島区北大塚二丁目24番5号 ステーションフロントタワー2F 電話：03-5974-2022		

◆子ども調査結果概要

各設問に対する回答		総合満足度グラフ
「はい」が多かった項目 (上位5つ)	「はい」が少なかった項目 (上位5つ)	総合満足度46% (とてもよい+ややよい)
問15.「あなたが内緒にしたいこと」はきちんとまもられていますか(74%、174人) 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)(73%、170人) 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(72%、168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(72%、168人) 問14. 不安(心配なことや)を感じたときに、職員は話を聞いてくれますか(71%、165人)	問2. 食べたことがないものや嫌いなものでも、食べられるようになりましたか(36%、85人) 問3. 学習は分かりやすく楽しいですか(40%、94人) 問1. 食事の時間は楽しみですか(53%、125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(56%、130人) 問17. 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と思ったこと)について、一緒に考えたり、何らかの対応をしてくれていますか(59%、139人)	よくない 16% 無回答 2% とてもよい 28% ややよい 18% ややよい 15% どちらともいえない 21%

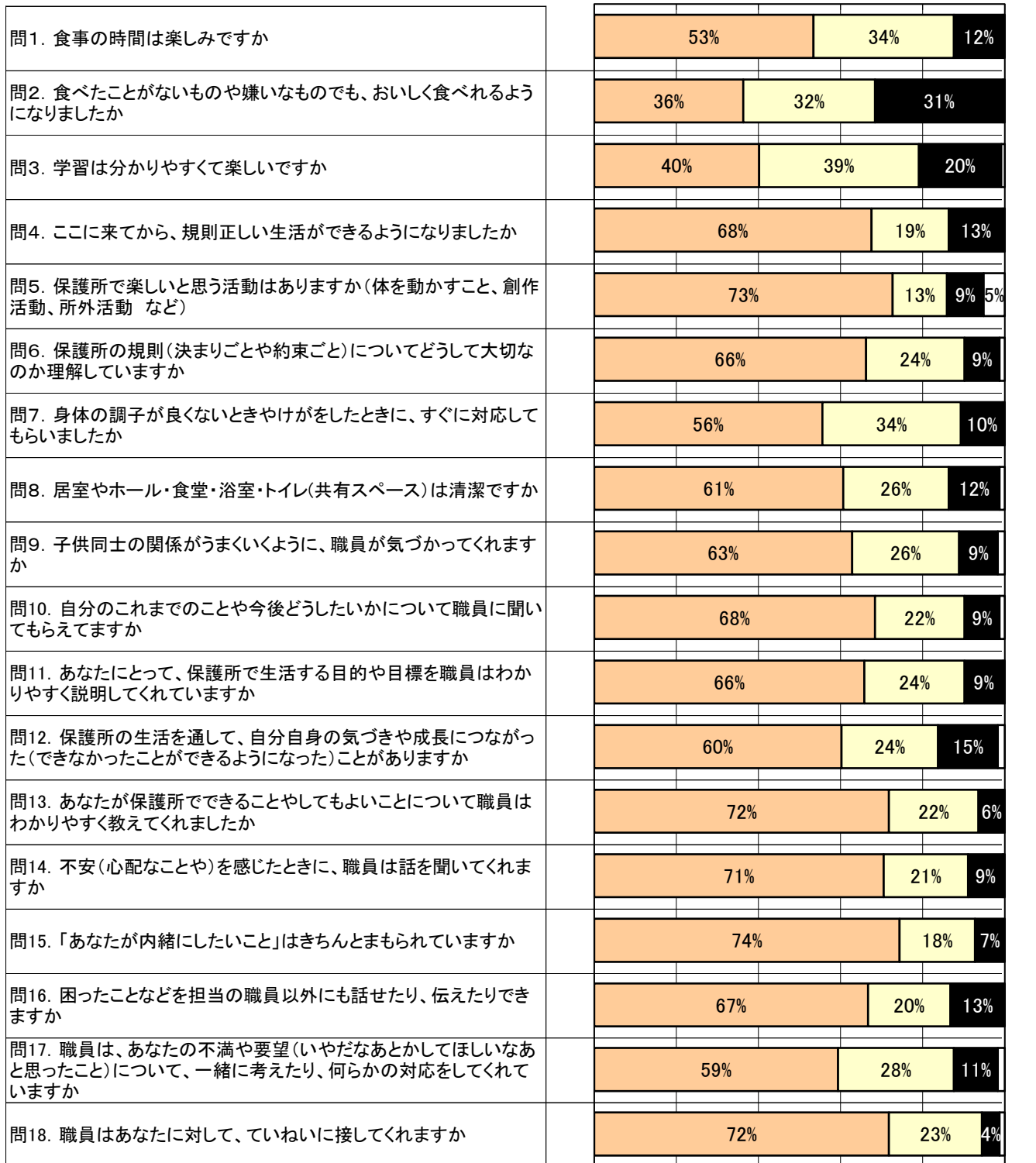
★設問ごとの集計結果グラフは、裏面にあります。

◆子ども調査結果

回答者総数: 234

□はい □どちらとも ■いいえ □無回答・非該当

■共通評価項目のみ



(注) グラフの構成比は、小数点第1桁目を四捨五入して表示しています。そのため、構成比の合計が100% にならない場合もあります。

グラフの見やすさを考慮して3%以下は非表示にしています。

