

## 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	姫野 亜紀	経営	H0201025
	②	田中 恵理香	経営	H1901039
	③	齋藤 弘昭	福祉	H0401003
	④	井上 真樹	福祉	H1801046
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	一時保護所			
評価対象事業所名称	江東児童相談所 一時保護所			
事業所連絡先	〒	135-0051		
	所在地	東京都江東区枝川3-6-9		
事業所代表者氏名	佐藤 大輔			
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	25 日	
利用者調査結果報告日	2023 年	11 月	7 日	
自己評価の調査票配付日	2023 年	8 月	25 日	
自己評価結果報告日	2023 年	11 月	7 日	
訪問調査日	2023 年	11 月	14 日	
評価合議日	2023 年	11 月	14 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><b>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</b></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)各部門との連携 5)専門性の向上への取り組み</p>
2	<p><b>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）</b></p> <p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <p>多様化する児童のニーズや発達課題に専門的に対応するために、常に自己研鑽に励み、専門的知識、援助技術の向上に努める。福祉、看護師、心理、学習指導職員、クレークは連携を取り合い、職員自らが笑顔でより良い支援を目指す。</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>職員個々の考え方を尊重し、お互いに意見を言い合える、風通しの良い職場関係を構築して、活力ある大人として子供達への支援を充実しすべての子供達を元気にする。</p>

調査対象

令和5年8月25日の当該施設利用者を対象とした。

調査方法

小学生については個別面接調査法。調査員が個別に聞き取りで調査を実施した。  
中学生以上については自記式。調査員立会いのもと、本人が記入しその場で回収する方法とした。

利用者総数

38

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	21	13	0	34
割合	55%	34%	0%	89%

### 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、(47%、16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)  
(79%、27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  
(74%、25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  
(71%、24人)

### 利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	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)	16	14	4	0
ラーメンが美味しい。美味しいのでいつも何が出るか楽しみ。(貼ってあるけど見ていない) カレーが好き。美味しくてホッとする。 ハンバーガー、ホットドッグが美味しかった。 美味しい食事をいつも楽しみにしています。 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。	13	12	9	0
きゅうり、なすを食べられるようになった。 ゴーヤ、レタス、キャベツ、唐揚げの油のところ。 ガンバッテ食べている。オクラとか。 といった意見があった。				

3. 学習の分かりやすさ (学習はわかりやすく楽しいですか)	15	15	4	0
自分で学習して分からないことは聞く。 難しいけど楽しい。 体育(走ること、身体を使うと嬉しい)、算数、教え方分かりやすい。 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)	25	7	2	0
最初だけ慣れるのにちょっと大変だった。 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))	27	6	0	1
夏祭りや所外活動(映画)などは楽しい。 お祭りの花火、焼そば、綿あめ、ポテトチップス、ジュース、すいか、冷えていたパイナップル、美味しかった。楽しかった。 行事とか夏祭りをした。踊ったり、出しもの、タイコとか叩いたり、緊張したけど楽しかった。 自由運動(キャッチボールなど)の時間が好きです。 といった意見があった。				
6. 保護所の日課やルールについて、必要性が理解できたか (保護所の規則(決まりや約束ごと)についてどうして大切なのか理解していますか)	22	9	3	0
ルールは守らないといけない。職員から説明あった。 保護所の規則が大切な理由は、保護所から退所した後にきちんとした生活を送っていく為だと思います。 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)	20	8	6	0
まだないけど、けがをしたら対応してくれそう。 頭が痛くなった時に優しくしてくれた。 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)	23	10	1	0
子供も土曜日に掃除をしている。 清掃員の方が常に清潔に下さっています。 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ますか))	21	11	2	0
基本子供同士は喋らないので、そういう場面がない。 けんかする理由がない。 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)	23	8	3	0
担当の先生か話しやすい先生に聞いてもらっている。 心理司さん、児童福祉司さんと話をする。 心理の先生からそういった質問をされたことがあります。 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ますか(実際にしてくれていますか))	19	11	4	0
多分してくれてると思う。 あまり話したことはないが、話せば聞いてくれそう。 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)	21	8	5	0
体力が付いた。持久走をやっているから。嬉しい。 人と一緒に行動することが出来るようになった気がする。運動が嫌いなので今までは人に誘われてもやらなかったが、ここに来た らやらなければならないので、出来るようになった。 色々な物が食べられるようになった。我慢して自分の感情をコントロール出来るようになった。 といった意見があった。				
13. 自らの権利について、職員はわかりやすく教えてくれたか (あなたが、保護所でできることやしてもよいことについて職員はわかりやすく 教えてくれますか)	24	10	0	0
ここでの生活の仕方、しても良いことを教えてくれた。 リーダーの先生が話してくれる。 ルールの紙も見ている。 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 てくれますか))	23	9	2	0
聞いてもらったことがある。 聞く時間を作ってくれる。 まだないけど聞いてくれそう。 心理の先生ならよく話を聞いてくれそうです。 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)	23	6	5	0
個人情報をちゃんと守ってもらっている。 といった意見があった。				

<p>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))</p>	21	6	7	0
<p>話したことがある。  出来ています。  いつも担当に人に伝えている。  といった意見があつた。</p>				
<p>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、してほしいなあとつたこと)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))</p>	16	15	3	0
<p>不満がないので言つたことがない。  嫌なことはない。  今はないけどあつたら助けてくれそう。  たくさん聞いてくれると思う。  といった意見があつた。</p>				
<p>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)</p>	19	14	1	0
<p>みんな優しい。  丁寧に接してくれたり、優しく接してくれたりしてくれる先生はいるんですけど、なんか困っている(どこに置いたらいいとか)時とか聞いただけなのに怒っている感じで言つてきたり、何か私から思えばずっとピリピリしているのかな〜つて思つています。また大体の人は丁寧に接してくれています。  といった意見があつた。</p>				

# 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

●児童の安全を最優先した保護が、定員超過の常態化の中で行われ、理念である児童の安全や権利を脅かしかねない状況を生んでいる

・外部評価を開始し8年が経過するが、児童の安全を最優先する中で、結果として入所人数が定員を大きく上回るざるを得ない状況は何年も続いている。  
 ・児童に対して、入所インテーク時に、主訴の理解とともに、一時保護所の役割を伝えているが、近年、発達障害や愛着障害のある児童の増加や、外国籍などの言語の問題も加わり、保護の必要性の理解に苦慮する状況が増えている。  
 ・特に、警察を介した身柄通告の受入れは、緊急性などから十分に保護の必要性を納得しない状態で引き渡しとなるケースがあり、受入れの段階で児童の大きな抵抗・ストレスを生む場合がある。児童の最善の利益実現に向けて、関係機関との更なる方針の共有、そのための連携が求められる。

●児童相談所の保護所として一貫した方針が伝わるよう、児童動向や日記を通じた状態の共通理解に努め、相談部門及び保護所職員間の連携を図っている

・過酷な環境の中であるが、保護所の職員一人ひとりが児童との関わりをどうしていくべきか、検討・実践を続ける姿勢を見失っていない。  
 ・保護所として、把握できる児童動向や日記の記載内容等を活用し、意識して保護担当課長代理が職員にスーパーバイズして、支援の方向性にズレが生じないようにしている。  
 ・入所児童の動向に変化があった場合や、入所予定児童の状況確認の必要性があれば児童福祉司に連絡、連携体制をとっており、児童相談所として児童に対して一致した対応が取れるよう、保護所として懸命に努力している。

●重要な決定は組織的に行い、決定事項の周知は、組織的に位置付けた会議などの場で、全体に行き渡るよう丁寧に行っている

・児童相談所全体の手順については、所長会等各種会議において合意形成がなされている。保護課内は月1回の職員会議を開催しており、あらかじめ募集した議題や各業務担当からの提案に基づき検討している。保護課内の職員会議の開催は定着している。  
 ・重要な決定を職員に伝えるために、職員会議で伝達する他、シフト勤務に配慮してグループウェアも導入し、引継ぎの機会も活用している。  
 ・実際の現場の支援に関わる職員会議には、保護課長も必ず出席するとともに、会議録は決裁を受けたものを、職員に説明、報告している。  
 ・重要な決定は組織的に行い、決定事項の周知は、組織的に位置付けた会議などの場で、全体に行き渡るよう丁寧に行っているが、決定した事項の職員への浸透には更なる課題があると考えている。

## 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-2の講評

●職員の一体感を土台に、児童の最善に向かうための規範や倫理について、実践を通して理解を深めている

・「一時保護所HANDOBOOK」と「一時保護所運営の手引き(5改訂版)」、「児童相談所執務ハンドブック」を、公務室で閲覧できるようにしている。「職員倫理綱領」は公務室内に掲示しており、毎日の引継ぎの中で、支援の方向のすり合わせに向け意見交換や確認が活発に行われている。

・職員調査の結果では、職員の多くが職員倫理綱領の存在、理解を深める取組があると認識している。職員意見には、「児童によく向き合っている」「問題を相談しやすい」、「職員で協力して課題の克服に取り組んでいる」などの意見が多数あり、定員超過の常態化の中でも、職員の一体感を土台に、児童の最善に向かうための規範や倫理について、実践を通して理解を深めていると推察される。

●平成28年度から外部評価を毎年継続して受審し、地元地区や関係機関との連絡会も再開を予定し、開かれた保護所を前進させている

・定員超過が常態化し大きな負荷もかかる中で、平成28年度から外部評価を毎年継続して受審し、自己評価の作成、職員調査、利用者聞き取り調査やヒアリングの受入れなどに応じ、結果を公表している。

・外部評価については、近年、実施にあたっての負担軽減の必要性を、当保護所は感じている。特に、利用者調査は、調査時点で在籍している児童に限られていることや、他の仕組みとして子どもアンケート調査が年間を通して実施されている。こうした点を踏まえ、保護所の更なる質の改善に繋がり、かつ負担軽減になる方法について、本庁を交えた検討が求められる。

・一方、新型コロナウイルス感染症がまん延する中で中断していた江東児童相談所所在地区住民代表者に対する連絡会、少年センター連絡会は4年ぶりに再開の見通しとなった。管内警察との連絡会議は既に2回開催され、所長、保護課長、保護担当課長代理が出席している。

●ボランティアの受入れについては、定員超過の過密状態が制約となり、慎重な受入れが必要な状況がある

・近隣の特別区で児童相談所が開設予定となったことから、短期間ではあるが、4名の研修生を受け入れている。また、他保護所との相互派遣研修は、東京都立保護所全体で取り組んでおり、負担もあるが、積極的に受け入れ、実践を通じた相互の学びの機会となっている。

・ボランティアについては、「一時保護所運営の手引き」に受入れ方針を明示し、「江東児童相談所一時保護所 ボランティア活動実施要領」を整備している。しかし、過密状態である現在の一時保護所については、感染症まん延防止の観点と、様々な課題を抱える児童の対応の難しさから、内容や人材、受入れ場所などに慎重な対応が必要な状況がある。

### 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

#### ●様々な仕組みを活用して児童の意向・要望を多面的に把握して共通理解に繋げている

- ・第三者委員による相談は月2回に回数を増やし、児童の意向を把握している。児童に対しては、入所時のインテーク時と必要に応じて、第三者委員に意見を伝える仕組みがあることを伝えている。児童福祉司に相談したい場合は、保護担当課長代理を通して児童福祉司に連絡が取れることも伝えている。
- ・子ども会議は毎月5日を定例としているが、児童の動向に合わせ柔軟に開催している。会議の結果は、職員会議において職員と児童に周知し、変更されたことが分かりやすくなるようにしている。
- ・このほか、所長や保護課長、保護担当課長代理などが小グループランチで関わりを持ったり、担当の職員からも話を聞くなどし、児童の意向・要望を多面的に把握している。

#### ●子ども係を設置し、児童の意向・要望の整理と保護所内の共有、改善の流れの定着に取り組んでいる

- ・子ども係を設置して、毎月の子ども会議、子どもアンケートを継続して実施している。得られた意見は子ども係が集約し、職員会議で改善を協議し、決定事項を児童に周知するまでの流れの定着に取り組んでいる。
- ・アンケートで得られた意見の職員会議での共有は定着してきているが、子ども会議で出た意見をもとに、児童支援の見直しと実施に反映する流れは、今後の対応課題と認識している。
- ・第三者委員からの専門的かつ客観的な報告やアドバイスは、時に当保護所の現状と乖離するように感じられる部分もあるが、当保護所の更なる質向上に活かすものとして受け止めている。これまで、第三者委員のアドバイスを受けて、ルール適用の考え方について職員が気づきを得ている。このほか、現在提供していない食事のお替わりについて、児童の要望が多いことが改めて伝えられた。

#### ●所長会や保護担当課長代理会議など横断的な体制があり、当保護所の取組が、他保護所の改革の推進に貢献している

- ・東京都立の保護所として共通の課題を掲げ、支援の改善項目などを明確にし、対応方法を保護所横断的に協議し改革を進めてきている。
- ・支援の改善項目の取組を全保護所に拡げる中で、相談部門との情報共有の仕組みづくりなど、当保護所の取組が、他保護所の改革の推進にも大きく貢献していることは、特筆される。
- ・「一時保護所運営の手引き」や「職員倫理要綱」、支援の改善項目など、この間の動向や改革を意識した職員の取組が必要となっているが、入所人数が定員を大きく上回っている現状において、児童との関わり方の積み上げに十分時間を割けないジレンマも抱えている。
- ・外部評価については、定員超過など大変な状況がある中、保護所として毎年、受審に取り組んでいる。第三者委員による児童の意見聴取や、子どもアンケートや子ども会議も行われており、評価結果を児童への支援向上に活用する取組が今後とも期待されている。

## 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

●東京都の方針と当保護所の課題を踏まえ、組織の計画を策定し、児童の生活の改善に取り組んでいる

・東京都福祉局の目標、また児童相談所全体に関わる方針を踏まえ、当保護所の課題を検討しつつ、年度ごとに事業計画と組織目標を策定している。  
 ・所長会、保護担当課長代理会議にて当保護所の意見が反映されるよう取り組んでおり、定員超過等の問題提起も行っている。定員超過の問題は、東京都としても改善に取り組み、一時保護所の新設・増設が進められているが、依然として改善にはほど遠く、児童の安全・安心、及び職員の業務の遂行上からみても、大きな問題となっている。  
 ・一時保護所支援向上検討会による改善項目については、職員は日々の児童の日課に取り組むことで、支援の向上につながっていくと認識している。

●計画の策定と振り返りは、職員会議で情報を整理し、定期的な見直しで支援向上につなげる仕組みとしている

・一時保護所組織目標については、保護担当課長代理を中心に職員にも案を提示しながら内容を確認しつつ策定し、年度当初に組織目標と事業計画を当保護所内で明示している。  
 ・保護所運営に係る業務分担は、保護課長、保護担当課長代理、保護推進担当課長代理を中心にとりまとめ、ケース担当は随時保護担当課長代理が決定して、職員に明示している。  
 ・係内の業務分担は、四半期ごとに職員会議にて見直し、2、3月に総括を実施して、次年度への課題も整理している。係は、子ども、給食業務連絡会、学習、心理、看護、衣類、防災、日用品・日課、クランク、庶務、課長代理会を設定している。  
 ・身柄通告から入所、退所までの対応に関する方針や日々の活動の計画については、「業務確認事項」として文書にまとめており、職員が随時参照できるようになっている。

●実践的・具体的に災害予防に取り組んでいるが、大幅な定員超過の中での児童の生命の安全確保に向けた対策が急務である

・ヒヤリハット記録と事故報告書を作成し、職員会議で検討して再発防止に努めている。ヒヤリハットでは、アレルギー対応、誤配や髪の毛の混入など給食に関するものが多く、職員会議での活発な話し合いが必要と考えている。  
 ・消防計画に基づき、防災訓練を毎月、総合防災訓練を年2回実施している。防災訓練は毎回、場面を想定して実際に応じた対応を試みている。  
 ・リスクマネジメントでは、土地柄、高潮が問題だと認識しており、災害の際にどれくらい水が引くか等の検討が必要と考えている。非常食として備蓄すべき3日間・全員分の食料を多めに準備している。  
 ・定員超過が常態化していることを踏まえ、災害時に影響が出ることへの対策の強化が必要であり、こうした点を踏まえ、事業継続計画(BCP)の改訂が求められる。

## 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

●児童の定員超過・変動で不安定な中、必要な人員配置を人事部門に申し入れている。職員は高い意識をもって業務に取り組んでいる

・令和7年度からの一時保護所の職員配置新基準の適用が待たれる中、児童の定員超過が続いている。当保護所として職員増を人事部門に申し入れをし、対応している。そうした中、職員は意識を高く持ち、児童の最善の利益を重視し、日課の遂行に努めている。  
 ・当保護所の利用者は小学生から高校生までいることから、児童のニーズも他の一時保護所以上に多様である。例えば、高校生の学習指導には一定の専門性が必要となるため、学習指導職員の人員強化が望ましいとの指摘もある。児童の生活の向上を図るため本庁とも協議のうえ、人員体制を更に検討していくことが望まれる。  
 ・東京都の人事制度に基づき、職員は年度当初と秋と年度末の3回自己申告書を提出し、年度当初と秋に2回管理職との面談を行っている。面談では、職員からの様々な相談事にも対応している。

●他の一時保護所との交流を含めた様々な職員研修を実施し、職員の能力向上に努めている

・職員の一時的保護所での勤務年数に応じた研修を実施している。また、当保護所独自に、児童自立支援施設への研修や、他保護所への相互派遣研修などを進めている。  
 ・相互派遣研修として、他の一時保護所を訪問する研修を行っており、日勤を通して1日の業務を見る機会になっている。例えば、児童の意見の聞き取り方法として、月1回の子どもアンケートに参加できない児童も出てくるため、ホワイトボードに意見を書き込んでもらっている一時保護所があるなどの発見があった。  
 ・研修参加者は内容と感想を研修報告書にまとめ、回覧している。職員会議でも成果を報告し、現場で取り入れるべき事項があれば、職員会議で検討することになっている。今後は、研修の成果を更に日々の業務に取り入れていくことが課題だと管理職は考えている。

●職員が意見を言いやすく働きやすい環境を作ることに配慮し、職員の意見を取り入れながら全員で協力して組織力の向上を図っている

・管理・監督職は、職員に気軽に話しかけるように心掛けており、自分からはあまり話さない職員にも積極的に声を掛けている。管理・監督職は職員から様々な相談を受け、考えを職員に伝えている。  
 ・毎日の引継ぎのほか、勤務終了時に意見交換を実施して情報共有を図り、適切な対応に努めている。不穏な児童がいる場合は、方針を確認し職員間で共有している。  
 ・児童の幸せのためには、職員が幸せであるべきという考えのもと、職員の休暇取得状況や体調に配慮している。勤務記録を電子化して超過勤務の申告と全体的な勤務状況の把握がしやすくなったことは、職員の満足度向上につながるかと当保護所では考えている。

## 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

●東京都高度情報化推進システムや児童相談所情報管理システムにより、情報を適切に管理し、職員間で共有している

・「TAIMS(東京都高度情報化推進システム)」や「児童相談所情報管理システム」を、アクセス制限を厳守して運用しており、情報を適切に管理し、職員間で共有している。児童相談所で持っている保護担当の共有フォルダは保護担当だけが見られるようになっており、担当者が随時、整理・管理を行っている。  
 ・会計年度任用職員も含め、1人1台端末を持っている。東京都のマニュアルはシステム上で共有されており、職員は着任時に情報管理について研修を受けている。係の業務については「保護係共有フォルダ」で管理・保存している。  
 ・紙のファイルは鍵のかかる戸棚に収納している。

●個人情報は法令に基づき適切に管理・活用し、取扱いについて職員に周知している

・児童の記録等は、個人情報保護法に則り厳重に管理したうえ、適切に閲覧・活用している。  
 ・個人情報の取扱いについては、職員会議において必要に応じ注意喚起を行っている。実習生や会計年度任用職員、アシスタント職員にも周知している。また、年に1回程度、個人情報管理に関するeラーニングを行っている。必要な時期が来ると、各職員の端末に自動でメールが送られ、eラーニングのプログラムを学習する仕組みになっている。こうした取組により、全職員が個人情報の取扱いについて適切に認識しているものと判断される。

## 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	
<p>●一時保護所は児童の安心・安全を第一に掲げ、児童相談所の相談部門と連携しながら児童の権利擁護を進める役割を担っている</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」と「東京都一時保護要領」に示している。</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、児童を安全な環境のもと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>・「東京都一時保護要領」及び「一時保護所運営の手引き」には一時保護所の生活の理念が明記され、児童相談所の相談部門との連携、情報共有を密に行うことが記されている。</p> <p>・当保護所では、共有フォルダを活用した経過記録の相談部門への共有を進め、この取組は、他の一時保護所所管児童相談所にも展開が図られている。</p>	
<p>●東京都内全一時保護所が連携を組み、多彩な工夫をしながら児童福祉司の活動が円滑に動くように情報を提供している</p> <p>・「一時保護所運営の手引き」を東京都内各児童相談所に配布しており、いつでも児童福祉司が閲覧できるようにしている。</p> <p>・入所の際に、児童へ児童福祉司等が説明をする際に使用してもらうものとして、東京都内各児童相談所にはパンフレット及びリーフレット「一時保護所ってどんなところ」を用い説明を行っている。</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

●入所受入れには福祉、看護、心理など多職種が連携し、個別事情の把握を行っている

- ・入所時のインテーク面接は、保護担当課長代理、福祉職、看護職が連携して対応している。また、必要に応じて心理指導担当課長代理が同席し、児童の入所支援を進めている。
- ・インテーク面接では、主訴の確認、家族状況の把握、児童の行動特性やアレルギー等配慮する事柄、その他個別特性を確認し、引継ぎ時に情報共有している。
- ・夜間、警察からの身柄付通告も多く、通常の入入れ体制が取れないこともある。夜間の受入れは、児童の安全を最優先に進め、保護所が安全で安心できる場所であることを伝え、後日、重要な情報を確認するようにしている。
- ・入所に関する詳細な受入れ手順及び対応マニュアルを定め、支援の標準化に取り組んでいる。

●入所に際しては、一時保護に関する具体的な説明と児童の納得が重要であり、時間をかけ丁寧な説明を心掛けている

- ・児童の健康情報の確認には細心の注意をしている。アレルギー等の健康情報及び通院・服薬の有無、特別支援の必要性の確認は命に関わることから、調理、看護への引継ぎを丁寧に実施している。
- ・入所児童が発熱や体調不良の場合は、すぐに集団に合流させず、個室で様子を見るようにしている。
- ・入所理由の説明は担当の児童福祉司が行うが、児童が納得して生活に入れるように一時保護所職員も保護所の生活面の丁寧な説明を行い、情緒の安定を図るようにしている。
- ・一方、入所時に担当の児童福祉司が同行できない場合や重要な情報が間に合わない場合も多く、児童の援助方針を確認できないことが課題となっている。

●児童の情緒面の安定を図る意味でぬいぐるみなどの私物の使用は可能であり、生活の継続性に配慮した更なる取組を期待したい

- ・一時保護所では日用品及び洋服などの生活用品を提供し、入所前の私物は預かるようにしている。
- ・入所する児童の中には、持参した私物を使いたいという希望がある。現状では、ぬいぐるみなど、精神的に安定すると思われる物については許可している。今後、児童が私物を扱える時間や私物の取り扱いについて、許容範囲を広げる取組が進むことを期待する。
- ・退所に関しては、担当の児童福祉司と連携を深めて対応している。児童福祉司が行う家庭調整及び受入れ先の調整が、先方の事情により難航し、保護期間が長期化している場合に、児童が保護される動機を見出しにくくなり、支援のやりにくさにつながるなどの職員の意見が見られた。
- ・保護期間が長期になるに従い児童の精神的な安定が難しくなる状況への対策が求められる。

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

●児童を担当する福祉職は、専門職からの情報を参考にして児童を包括的にアセスメントし、児童票にまとめている

・児童の観察記録は日誌、経過観察記録、連絡帳、面会記録などに記し、記録システムを使い情報共有している。  
 ・それらの記録を整理、分析、集約した記録が児童票であり、児童票は、家族関係、児童の心身状況や生活状況、その他、児童の気持ちの変化などが詳細にまとめられている。  
 ・児童票記載の集約は担当の福祉職が行い、心理・看護・学習の専門職からの情報も参考にして包括的にまとめている。  
 ・児童票のまとめを話し合う行動観察会議が入所後1週間目と3週間目に設定されている。また、必要に応じてケース会議を開催し、支援内容を検討している。ケース会議の開催が少ないことが課題と感じる。2か月を超える児童に対する「支援検討会議」の開催が望まれる。  
 ・また、入所児童の主訴が一目で分かるよう公務室のホワイトボードに色分けして明示している。職員は、児童と関わる際に、主訴を意識した支援に取り組んでいる。

●児童のアセスメントと児童同士の関係の調整が一時保護所生活の安定に欠かせないと認識している

・入所後1週間目のタイミングを見計らい、一時保護所心理職が児童と個別面接を行う。一時保護所心理職の面談は、生活に関する不安や心配事などを聞き取ることを中心に、児童の心理面でのサポートを意識して行われている。  
 ・更に入所後1週間と3週間を目途に、担当の福祉職と保護担当課長代理、心理指導課長代理等が参加する観察会議を実施している。観察会議には、当日勤務している職員も出席し、多職種で情報を共有している。一方、定期的な観察会議が実施できないことが課題となっている。  
 ・児童の情報の共有・業務の引継ぎ・児童対応の変更等は、日々の引継ぎの中で実施している。引継ぎは、業務の引継ぎのみならず、児童対応におけるスーパーバイズの間として位置付けている。保護担当課長代理は、児童との関わりポイントをアドバイスするとともに、職員をエンパワーメントすることを意識した支援に取り組んでいる。

●アセスメント記録を記すことは、一時保護所の重要な業務であると認識し日々努力している

・主訴を踏まえた児童への支援が重要であると認識し、公務室には児童の主訴を色分けして掲示している。  
 ・業務の引継ぎを、毎日2回実施している。特に朝の引継ぎには、学習指導職員及び一時保護所心理職、一時保護所業務事務員、看護職など職員の参加を促し、児童の動向を詳細に申し送り、統一した支援に取り組んでいる。  
 ・保護日誌には、その日に起こった重要事項が記載されている。記載フォームには、朝(夜勤明けを含む)の状況、日勤帯、夜勤帯の児童の様子を記載している。その他、引継ぎ記録には、必要に応じて付箋が貼られ、重要な項目にはメモ書きを付けるなど、記録を有効に活用している様子が見られた。  
 ・新入職員は、先輩職員の記録を読み込み、また、記録を何度も書き直す作業の中で、一時保護所の記録作成業務を覚えている。

## サブカテゴリー 4 サービスの実施

評価項目 6-4-1

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

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

### 評価項目 1 の講評

●職員は児童の主訴を確認し、定員を大幅に超過する環境の中、集団の安定化を優先せざるを得ないジレンマを抱えている

・職員は児童の主訴を確認し、主訴を踏まえた個別支援が重要であると認識している。  
 ・夜間帯の入所や緊急入所も多く、児童の行動傾向の把握が難しい状況がある。更に、定員超過が常態化する環境の中では、児童集団の安定化を最優先した取組を行わざるを得ない状況である。  
 ・その特性から集団の行動やルールになじめない児童に対して、職員が大きな声を出すことや、管理的な対応をすることもあり、ストレスを感じている児童がいる。職員の支援方法に違いがあり、そのことで戸惑うという児童の意見が見られた。  
 ・入所児童には、発達障害、知的・情緒的課題を持つ児童、非行経験のある児童など、多様な課題を持つ児童が一つの集団で生活している。特に、定員を超える状態が日常化しており、集団のルールを維持する必要のある場面で児童及び職員にストレスがかかっている様子が見られた。

●児童は家族のことや自分の将来のことを自由に話したいという要望を持っている様子が見られた

・児童一人ひとりに個別担当職員を配置し、個別面接及び個別支援を行うようにしている。一方、業務の多さ及び見守り業務などに忙殺され個別の関わりを持つ時間を作ることが難しい状況である。  
 ・児童は「優しく接してくれる先生はいる」と話す一方、職員が「ピリピリしている」ので、「話しかけにくい」と感じている様子が見られた。それでも、自分の行動を内省し将来のことを職員と一緒に考えたいと感じている児童の姿があった。  
 ・特に、担当職員との会話や日記への返事を楽しみにしている様子が見られた。また、職員に話を聞いてもらえたことが嬉しかったと話す児童がいた。  
 ・また、家族に対する思いを日記に記すなど、担当の児童福祉司と面談を求める記載が多く見られた。保護所では会話の制限があり、家族のことなど自由に話ができないことが児童の不安の要因になっている。担当児童福祉司との面会が頻繁に実施できない児童にとっては大きなストレスとなっている。

●退所する児童の不安に対応するため、できるだけ具体的な生活先の説明及び紹介を行うようにしている

・退所支援及び家庭や学校との関係については、担当の児童福祉司との連携を図り、児童の気持ちを丁寧に伝えるとともに、面会・連絡ができるように積極的に働きかけている。  
 ・養護施設などに生活場所が変わる児童に対しては、施設勤務経験のある職員から具体的な生活の様子を話すことや、学校や地域の情報を伝えることで、児童が新しい生活をイメージできる支援を進めている。  
 ・今年度児童自立支援施設への見学を実施した。施設職員との関係を築き、円滑な移行についての話し合いをもつことができた。  
 ・退所にあたっては、退所時アンケートの実施及び入所時に預かった荷物の確認を進めている。退所時アンケートの集計を定期的に行い、一時保護所プログラムやルール変更の際の資料として活用することが期待される。  
 ・退所に関する手順及び支援内容がまとめられたマニュアルを作り、定期的に見直しを進めている。

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の要であると認識し、支援方針並びに情報共有を進めている
- ・担当児童福祉司との連携は児童の安定にとって重要な要素であると認識し、連絡、適切な面会の実施を促すようにしている。
- ・児童の要望を把握する中で、学校及び家族との連絡や協力が必要な場合には、担当の児童福祉司を通じて学習教材や課題を取り寄せ、児童の要望に応じるようにしている。
- ・また、児童福祉司が面会で来所した際には、児童の状況を伝えるとともに、日記などを通じて心情面での変化を確認できるように記録を見せている。また、児童の要望に応えるため、担当の児童福祉司に、タイムリーな連絡を心掛けている。
- ・江東児童相談所が担当しているケースについては、相談援助課が一時保護所の観察会議に出席し、経過記録の共有並びに支援方針に関する確認を進めている。

評価項目 6-4-3

児童の状況に応じて、個別・集団により指導している

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

●様々な特性をもつ児童が多い点を踏まえ、集団の安定化を図り、個別の関わりを行っている

- ・特性がある児童が多い事を踏まえ、児童を集団化させないことや、非行児への声掛けが被虐待児の傷つきを深めない配慮をしている。
- ・現在、精神障害を抱えていたり、被虐待が主訴である児童、更には加害行為の特性のある児童など様々な背景と理由を持った児童が混在し、かつ定員超過の状態となっている。
- ・入所時のインテークの様子や児童福祉司等から受け取る事前情報を参考に、一時保護所での児童の行動特性を想定して、居室の割当や食堂の座席表を作成している。
- ・当保護所では、様々な特性を持つ児童の集団が、何とか安定性を確保するよう、それぞれの児童を理解しながら個別に対応をしている。

●児童の特性に合わせ、集団から分離した個別の支援方法の確立は、今後の課題としている

- ・児童相談所から送られてくる一時保護連絡票や児童票を参考にしながら、児童のこれまでの動向を確認している。事前に問題行動や情緒不安定が明確になっている児童には、必要があれば、他の児童と分離する必要があることや、個別に相談に乗れることを丁寧に伝えている。
- ・集団の中での振る舞いや言動を行動観察し、職員全員で情報共有を行い、必要な時には緊急に集まりを持ち、対応策を講じている。
- ・初期の段階で、心理ケアの必要があると判断できるのであれば、児童福祉司に提案している。
- ・なお、主訴を理解した支援方法や、対象児童の特性に合わせた関わり、集団から分離した個別の支援方法の確立は、今後の課題と認識している。

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

●基本的な生活習慣や生活知識・技術を身に付け、自己肯定感につなげたい考えを持っている

・入所してくる児童の多くは、生活習慣・生活知識を身に付ける生活経験が十分ではなく、支援を必要としている。また、言葉遣い、服装、技能、家事等の生活技能の習得も必要である。このため、当保護所では一人ひとりの課題を抽出するところから始め、生活習慣や生活知識・技能の習得に取り組んでいる。  
 ・清掃、衣類整理など、児童ができることは生活場面に児童が携わることで、よりいっそう児童の自己肯定感を高める場면을定着させたいと考えている。

●日常のコミュニケーションや小集団での活動を通じて社会と自分との繋がり理解を促している

・子ども会議での意見の交換、スポーツ対戦での作戦会議、など言葉を中心にした対面でのコミュニケーションを活発に行うことで、対人技能の習得を進めている。  
 ・当保護所内で行われる児童間のインフォーマルなコミュニケーションについては相互にプライバシーに対する配慮をしながら、一定のルールのもとに進められており、例えば入浴場面での会話については、身体を洗うことに集中し、湯船に浸かる段階では会話をしてもよいこととしている。  
 ・社会の中での他者との繋がり大切さとあいさつや言葉掛けの効用について理解を進めている。例えば、毎日食事を作ってくれる調理員に対する感謝の気持ちを言葉で伝えるようにしている。

●丁寧な企画に基づく行事やスポーツを通じて、健やかな心身を育成している

・成長期にある児童の心身を育成し、達成感、協調性、責任感、忍耐力等を、行事やスポーツ・文化活動を通じて養えるよう支援を行っており、通常1か月に1回は、日常繰り返す日課とは別に行事等を組み込んでいる。  
 ・日常の日課の中でも「山手線マラソン」と称したプログラムを実施しており、毎日行うランニングの積み重ねの走行距離を山手線の周回に換算することで、目に見える形で児童の達成感が得られるようなものとなっている。  
 ・走行距離を証明するマラソンカードとあるレベルに達した時に行われる表彰は、達成感を感じてもらうためのツールとして活用している。

評価項目 6-4-5

児童の自主性を尊重し、一時保護所での生活が快適になるよう支援を行っている

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

評価項目5の講評

●分かりやすい日課や役割を意識し、無理なくできるだけ自主的に生活を送れるよう工夫している

・保護所の生活が日課を中心に行われることから、小学生低学年でも理解しやすい日課にしている。年齢の低い児童は就床時間を早め、食事の量も3段階に分けている。集団で日課を過ごす時にも、年齢に近い集団となるようにし、無理なくできるだけ自主的に生活を送れるよう工夫している。  
 ・また、日常生活の中で、必要な役割(掃除、洗濯ものたたみ、本棚の整理など)を分担表に記載して、自主的に取り組めるよう支援している。自由時間などには、児童同士の会話が当たり前のこととしてできる生活となっている。  
 ・自宅のリビングでくつろげるように、心身ともリラックスできるソファをホールには男女とも用意しており、秩序を主軸に据えたメリハリの効いた生活をしてもらっている。

●行事やイベントでは、児童も参加して一貫した関わりができるよう工夫している

・行事やイベントには、その企画立案から当日の実施、そして終了後の振り返りまで全部に関わってもらうようにしており、責任感や達成感を味わってもらい、職員や他児童との関わりを通じて協調性も養ってもらえるよう支援している。  
 ・例えば、開催を告知するためのポスターや人を招き入れるための装飾、当日実施・披露される踊りや太鼓などのパフォーマンス、終了後には振り返りを職員と共に行い、反省点や今後改善する点などを話し合っている。  
 ・そうした行事やイベントを行う中での些細な体験の一つひとつが児童の中に集積され、成長に繋がるものとして取り組んでいる。

●ルールは少なくして自主性をもって生活できるよう、児童からの意見を取り入れている

・当保護所での日常生活は、できるだけルールを少なくして、児童が自主性を発揮できるように、生活環境の改善も含めて取り組んでいる。  
 ・毎月1回、子ども会議を開催して自らの考えていることなど、どの児童も意見が表明できるよう、場の設定を行っている。子ども会議では司会や書記といった役割も持ってもらい、その中で時間進行の責任ももってもらっている。  
 ・ホールの片隅に意見箱を設置しており、投函が気軽にできるよう意見箱にイラストを描くなど堅苦しいイメージを払拭している。また、第三者委員も月2回来所しており、児童の声を吸い上げている。児童から出された意見は整理され、職員会議で全体を把握して対応の有無を含め検討している。

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

●食事の献立は児童の意見を取り入れて作成されているが、おかわりの要望への対応が求められる

・食事の献立は、児童の健康や嗜好に応じて工夫をしている。そのため、現在提供している食事の量や質、また児童の嗜好を知るために子どもアンケートを毎月実施している。アンケート結果については給食業務連絡会で報告し、献立等についてアンケート結果をもとに意見交換を行い、献立作成の一助としている。  
 ・食事の量は、3段階としてきめ細かく対応しており、児童相談センターの管理栄養士と連携してできるだけ流行りのメニューも取り入れている。  
 ・ある日の子ども会議には、児童から食事のおかわりをしたいとの意見が出ている。おかわりができない状況については、対策を講じることが望ましい。

●食物アレルギーについての対応は最重要課題として取り組んでいる

・毎月実施する給食業務連絡会では、業務委託業者や保護所の給食担当職員などが出席し、安心・安全な給食の提供についての細部にわたる打合せが行われている。特に、食物アレルギーの児童についての把握と情報共有は最重要課題として毎回の連絡会では位置づけている。  
 ・アレルギー食を必要とする児童は他児童とトレーの色を変え、配膳は職員が直接調理員から受け取り、テーブルには特別食対応を示すラベルを貼付するなどの手順を導入している。  
 ・情報共有が不足したものと思われるが、食事の誤配や異物混入など給食場面での事故報告が頻回となっている。

●食事中の会話や音楽・ラジオなど、食事時間が楽しいひとときとなるように工夫している

・児童の動向に配慮しながら、食事の中では児童間での会話が弾み、楽しくリラックスできる時間となるようテーブルの配置や音楽を用いている。男子班ではラジオを流していて、好評である。  
 ・毎月1回、定例で小グループでランチ会を実施している。これは男女別に気の合う児童2~3人昼食を共にすることで、より親しみのもてる対人関係を構築しようとする試みの一つである。  
 ・また、管理・監督職が直に児童の声を聞き状況を把握する取組として、保護課長と保護担当課長代理が男子班と女子班に交互に行き、昼食を共にする取組を行っている。

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

●入所時に情報収集と対応の仕方を徹底し、医療機関とも連携しながら健康管理を進めている

- ・入所時、看護職による健康チェックが行われ、感染症等の有無の確認をはじめ、事前に入所している一時保護連絡票と付き合わせながら、怪我や疾病があるのならその状態や治療経過、既往歴、アレルギー等を聞き出している。この時、定時薬を服用しているのなら、薬を受け取っている。
- ・入所後1週間以内には、非常勤医師による問診、触診を中心とした最初の健康診断を実施している。
- ・歯磨きをする生活習慣がない児童も珍しくなく、日常の生活を通して再習慣化している。そのため毎月1回、歯科衛生士による口腔衛生についての指導を行っている。
- ・健康情報についての不足があれば、児童福祉司を通して、かかりつけの医療機関等に情報提供を依頼している。

●職員への健康指導を増やし、児童の健康増進への働きかけや支援を充実したい考えを持っている

- ・一時保護所での保健・衛生面での取組は看護職が中心となっており、例えば、情報の漏れがないよう、朝の申し送りには必ず参加している。また、他職種へのコンサルテーションや保健・衛生分野でのマニュアル作成にもあたっている。
- ・体調に急な変化があった場合等は管理職や看護職に報告する連絡体制が構築されており、また複数の看護職が配置されたことで土日祝日の児童対応が可能となっている。
- ・慢性的な疾病を持っている児童も多く、児童の安心・安全を最優先した健康管理と健康増進への取組を行っている。
- ・一方、職員への健康面でのアドバイス(感染症、食物アレルギー、清潔の保持)に関する定期的な勉強会を行い、児童自らが理解し健康状態を保持できるよう、これまで以上の説明や支援の実施を課題としている。

●誤飲防止のため、配薬時のダブルチェックと服用時の目視確認をしている

- ・入所時に定時薬の服薬確認から始まり、一貫して看護職が児童の内服薬等薬剤の管理を行っている。管理はマニュアルに沿って行われており、薬剤は所内の医務室で施錠できる場所で管理している。
- ・誤飲が生じないように配薬については看護職複数名でダブルチェックを徹底しており、誤飲防止のため服薬管理表を作成し、看護職複数名で配薬のダブルチェック後に福祉職に引き継いでいる。
- ・福祉職は内服時の目視確認と飲み残しがないかのチェックも実施している。

評価項目 6 - 4 - 8

児童の精神面でのケアについてさまざまな取り組みを行っている

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

評価項目 8 の講評

●一時保護所心理職が日課に入り、生活場面で関わりながら児童の状態を把握、効果的に関わっている

・常勤と会計年度任用職員の心理職が定数配置されていることで、一時保護所心理職が日課に入り、生活場面で関わりながら児童の状態を把握している。  
 ・入所時の面談やその後の行動観察によって、個別の対応が必要となれば、相談部門の児童心理司に心理ケアの提案をしている。また、入所時に児童福祉司より心理ケアの依頼を受けている児童については、その進捗状況を児童福祉司等に報告し、併せて保護所内で情報共有をしている。  
 ・児童個人から相談の申し入れがあれば、迅速に応じており、その後は担当の児童福祉司と情報共有している。  
 ・7月から、男子班・女子班で心理書籍のための本棚を設置する他、児童向けに「心理ボックス」を設置しストレス対処グッズも提供している。

●心理教育や個別面接、不安定な児童への個別での関わりを重ね、児童の支援方針や対策の確認に貢献している

・日課の中に心理教育を組み込み、グループワークで心理教育を実施している。例えば、怒りの感情を抑えるためのアンガーマネジメント、自分の意見を正しい方法で伝えるようにするアサーショントレーニングなど、人と人との関係でどうやったら折り合いをつけて生活することができるかを考えてもらい、過去のことより現在の課題に焦点をあてた心理教育を施している。  
 ・2週間以上入所している児童には、原則1回は一時保護所心理職が面接し、不安定な児童への個別的な関わりも設けている。児童からの要望や一時保護所心理職の判断により面接を実施し、アセスメント・記録作成を行い、その日の夜勤職員に報告している。  
 ・また、心理的視点からの見立てについて、引継ぎの場や緊急会議の場で伝えることもあり、方針や対策の確認に貢献している。

●児童のアセスメントの強化及びその情報共有、問題行動時の背景を検討する場の設定を目指している

・保護所の改善項目の1つとして、保護所アセスメントシートの作成が位置づけられたことを受け、児童に対し、一時保護所心理職がアセスメントシートを作成している。  
 ・アセスメントは一時保護所での行動観察に向けて作成された専用のアセスメントシートによって行っており、虐待、PTSD、愛着形成、発達障害の各項目から当該児童がどこに課題があるかを明確にしている。  
 ・トラブルや集団生活上支障となるような難しい問題を抱える児童が増えており、心理の専門性の向上とともに、福祉職との情報の共有や協議の機会を増やし、より良い支援に向けたスムーズな連携を目指している。

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

●基礎学力の向上と学習習慣の獲得のための支援に取り組んでいる

・入所して早期の段階で学習進度調査を実施し、児童の学力の把握を行っている。学習進度調査は学年に応じた学力が習得されているかを見るために行うもので、特に算数・数学、国語、漢字、英語・ローマ字等について確認している。  
 ・学習進度調査によって明らかになった児童の学力と意欲・意思に応じて、学習計画を立案し、学習レベル毎に教材を用意している。  
 ・教材は市販の教材等を参考にしながらも著作権に抵触しないような教材作りに留意している。市販の教材の購入は学習指導職員と福祉職が打合せをしながら行っている。

●受験など個別児童の進路については児童福祉司と連携して対応している

・児童の多くが進学を希望しており、個別児童の現状の学力と適正な学習方法に合わせた対応を取っている。受験を控える中学3年などの年に、保護所に入所することになり、学習が遅れてしまうことへの焦りや不安を訴える児童もいる。  
 ・また、所内に夏期特別講習を設けて受験に必要な学力をつけてもらうようにしている。更なる学力の向上を望む児童には個別学習を勧め、外部の家庭教師の活用を行っている。また、学習の定着と個別学習を進めるためタブレットを導入している。  
 ・担当の福祉職とは密接に連絡を取り合っ、柔軟に児童の学習支援をしている。

●進学以外にも、高校卒業認定試験や、資格取得など、児童の自立に向けての支援を行っている

・義務教育終了が近い中学生や高校生に対しては、本人の将来の夢や希望を丁寧に聞いた上で、児童に利する情報を提供し、将来進むべき道の選択肢を児童の発達の度合いや特性に配慮して提示するなどして支援している。例えば、高等学校卒業程度認定試験や各種国家資格の紹介とそれに向けた準備についての情報提供と適切な助言を行う支援を行っている。  
 ・読書する習慣を身に付けてもらうため本に触れあう機会を作っている。不定期ではあるが図書館へ小グループで行ったり、一時保護所業務事務員が選定した図書が月1回図書館より届けられている。

評価項目 6-4-10

地域との連携をもとに児童の生活の幅を広げるための取り組みを行っている

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

評価項目 10 の講評

●職員が日頃からの児童の要望を踏まえて企画し、地域の社会資源を利用して生活が充実できるよう活用している

- ・近隣の公的社会資源について、その機能・役割はもちろんのこと、利用するにあたっての保護所からの距離や利用時間等を考慮して、利用を進めている。
- ・公益法人や自治体が運営している環境保全問題を中心テーマに据えた施設や公立図書館等の教育関連施設、映画館などの娯楽施設、公園・スポーツ施設などを利用している。
- ・保護期間が長期に及ぶ児童が目立つ中、公園・スポーツ施設は気晴らしやストレス発散の機会としても絶好の社会資源であり、年間を通じて積極的に利用している。
- ・職員が日頃の児童の声や要望を受け、近隣の施設への外出を積極的に進めている。

●定員超過や、困難児童の増加があり、ボランティアの受入れは慎重にならざるを得ないが、近隣清掃など地域社会との接点づくりも視野に入れている

- ・これまでは夏祭りの際に、手本となって踊ってもらう役割でボランティアを受け入れていたこともあったが、新型コロナウイルス感染症対策があったこともあり、現在は積極的には受け入れていない。
- ・加えて、定員超過の常態化による過密や、個別対応が必要とされる特性のある困難児童が増えており、ボランティアの導入については慎重に判断したいと考えている。
- ・ボランティアとは異なるが、現在、ボクササイズ・バントワリング・イラスト・書道・ボイストレーニングの各外部講師が定期的に当保護所に来所し、それぞれの活動を通して児童が外部の人材に接する機会となっている。
- ・また、個別の対応で実施している近隣清掃は、児童が地域社会と接点をもち貢献できる活動ともいえる。こうした活動は定期的な取組として検討したい考えを持っている。

サブカテゴリー 5 個人の尊厳の尊重とプライバシーの保護

評価項目 6-5-1

サービスの実施にあたり、児童の権利を守り、個人の意思を尊重している

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

評価項目 6-5-2

児童のプライバシー保護を徹底している

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

●「子ども会議」の意味や役割を丁寧に児童に説明し、生活の中で児童が自由に意見を言える雰囲気を作ることが大切である

・子供の権利ノートの説明は、担当の児童福祉司が行うようにしているが、一時保護所の中でも児童の権利、基本的人権について説明することが期待される。  
 ・現在、「子ども会議」を毎月開催する努力をしている。会議では、日課や生活ルールの説明及び児童の要望が取り上げられており、司会や書記を児童が行うように計画している。  
 ・「子ども会議」では、フリートークから議題を出し、小グループで話し合うことで、話しやすい雰囲気を作ろうとしている。例えば、「作品展にどんな作品を作りたいか」などを取り上げている。  
 ・一方、「子ども会議」を認識している児童は少ない。子ども会議の意味や役割などを丁寧に説明することが必要である。  
 ・個人的な話や家庭の話は担当の児童福祉司にするものと感じている児童が多くいる。それだけに、児童福祉司との定期的な面会や連絡は重要である。

●児童の個別特性を職員が把握し、児童間の諍いやトラブルの未然防止に取り組んでいる

・児童一人ひとりの行動観察から行動特性を把握し、児童間の諍いやトラブルの早期発見・早期解決に繋げるようにしている。職員は、児童の距離や動きを的確に把握し、日課をスムーズに回すことに気を配っている。  
 ・集団行動が苦手な児童や発達課題のある児童は、個別プログラムを作り、個別支援を行っている。その場合も、日課の中で児童が参加できることを探し、児童の特性を理解しながら集団との関係を調整している。  
 ・児童支援で不適切な接遇を未然に防ぐため、倫理綱領を確認するとともに朝夕の引継ぎの場面で児童対応を検証している。また、必要に応じて保護担当課長代理並びに心理指導担当課長代理がスーパーバイズを行うようにしている。  
 ・また、定員超過の状態の中でも、少しの時間を見つけて個別対応を進めるほか、日課リーダー職員の裁量権を認め、児童のニーズに応じたスケジュール調整を行うようにしている。

●児童のプライバシーを守り、安らげる環境整備が急務であり、少人数での保護が必要である

・居室入室時のノックの徹底や虐待などによる身体に残る痕跡のため周囲の視線を気にする児童に対しては、プライバシーへの個別配慮をしている。  
 ・失禁や夜尿症などで失敗した場合は、周囲の目に触れないよう処理・始末をしている。また、女子の生理期間中は、入浴時シャワーブースを使うように指導している。  
 ・一方、定員を超える居住環境ではプライバシーを保てる個室やスペースがなく、一人になれる時間を作ることが難しい。  
 ・児童の意見を見ると、「一時保護所だから仕方がない」あるいは「自分が悪いことをしたから仕方がない」という諦めの感想のような意見が散見される。一時保護所は児童の権利を守り、安心した環境の中で暮らす場所であり、プライバシーの保護に関する更なる取組や、児童が安らげる環境を作ることが急務である。

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

●職員の業務内容を詳細に記した業務確認マニュアルを用意し、対応の統一化に取り組んでいる

- ・一時保護所支援の基本方針を「一時保護所運営の手引き」、「児童相談所執務ハンドブック」等に明示している。
- ・「一時保護所HANDBOOK」の見直しに全所として取り組み、現在改訂を進めている。
- ・「業務確認事項」は、年1回実施している総括会議で内容を検討している。マニュアルの変更が必要な場合には関係会議で検討して変更に取り組み、変更点を記載している。
- ・「業務確認事項」には、日課の流れと職員の動きが詳細に記され、職員の勤務時間帯に対応した支援手順、児童への関わり、注意すべきポイントが記されている。日課以外にも、通常の入退所マニュアル、夜間身柄対応マニュアルも作成され、定期的な見直しを実施している。

●定員超過の状態が続く環境ではあるが、職員の丁寧な引継ぎと臨機応変の対応により児童集団の安定化を進めている

- ・連絡ノート、引継ぎノート、記録の気づいたこと欄には、児童の生活状況がつぶさに記録されている。観察記録及び観察会議に基づき、保護担当課長代理が支援方針及び支援方法や支援ポイントを職員に伝えている。
- ・保護担当課長代理の職員支援は、個人スーパーバイズ的な効果を生み出し、的確に支援のポイントを確認するとともに、職員の支援方法に関する裁量についても一定枠の中で許容するスタイルである。
- ・大幅な定員超過の中、様々な課題を抱える児童の増加や、暴力行動や愛着特性を持つ児童に対応するため「定員超過の際の特別日課」についてマニュアルを定めている。通常のスケジュールから、安全を優先するスケジュールへの変更点を具体的に示し、職員の支援ポイントを確認している。
- ・見学した際には、狭いホールの中で大勢の児童が思い思いの活動をしていた。一人で本を読む児童、2、3人でゲームをする児童、体を動かして楽しむ児童など、雑然とした中でも、バランスの取れた空間となっている様子が見られた。

●緊張した環境の中で児童がリラックスできる場作りを進めているところであり、ルールの改訂についても児童と話し合いを進めてほしい

- ・「業務確認事項」は細かい内容に分かれ、勤務時間帯別に、入退所業務、児童福祉司が来所した際の手順、夜間身柄対応、そして、男女別の日課時間における児童の動きと職員の対応並びに留意すべき事柄など、きめ細かく支援内容が定められている。
- ・業務手順の変更や改訂は随時行われ、また、入所児童の特性に応じて支援内容及び方法を変更している。
- ・専門性が高く、職員の個別の力量が要求される支援実践を行っている様子が見られるが、職員からは、マニュアルが覚えられないという声も上がっている。
- ・こうしたマニュアルを補完する意味合いで、各種会議や保護担当課長代理によるスーパービジョン体制を持っている。また、いつでも気がついた時に職員が意見を表明し、それを受け入れることができる風通しのよい職場作りを目指している。

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	●毎月1回以上の行事等を組み込んでおり、その内容もユニークで児童が興味・関心を持ち、自発的に関わるようにしている	
内容①	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行事等を積極的に取り入れ、集団の中における個々の児童の行動観察を実施するとともに集団行動を通じて児童の心身を育成し、達成感、協調性、責任感、忍耐力等を養える機会を設けている。</li> <li>・行事等は毎月行われており、その種類も前例に拘ることなく、多彩かつユニークであり、児童が自発的に企画から振り返りまで関わる内容となっている。その時々児童からの意見も取り入れながら編成している。</li> <li>・例えば、ミニマラソン大会の日は昼食にドッグパンとチョコバナナ、最後は反省会を行い、作文を書いてもらう、など、企画からエンドロールまですべてが繋がっており、完成度の高い企画となっている。</li> </ul>	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
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②	●入所当初に全児童を対象として心理アセスメントを行っている	
内容②	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入所当初に全児童を対象にして心理アセスメントを行い、今後が始まる行動観察の一助として、その結果を活用している。</li> <li>・心理アセスメントは保護課心理指導担当課長代理が中心となって、一時保護所支援改善検討会で提案されたアセスメントシートを用いている。</li> <li>・アセスメントシートは児童が家庭内で遭遇する有害な体験のスコアと初期の行動観察から得られるPTSDのスコア・愛着形成スコア・発達障害スコアの4つのアセスメントから構成されている。</li> <li>・アセスメントシートの作成を重ね、現在は、他の職種と情報交換や意見交換する際に参考として活用するに留まっているが、今後、所内での情報共有や意見交換を推進することが期待されている。</li> </ul>	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-9	学習習慣や学力を維持するため、学習に取り組んでいる
タイトル③	●学習支援での多職種の連携や、外部人材の活用により、日課の学習だけでなく受験など個別学習も充実が図られている	
内容③	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学習指導職員の体制に欠員が発生している状況下であるが、福祉職や一時保護所心理職全員で協力して、多職種で日課の学習支援に取り組んでいる。</li> <li>・外部の家庭教師も活用して、児童に対する学力進捗調査の採点と分析、タブレット学習に向けた設定などを分担し、児童に対する学習指導に不足が出ないよう業務の割り振りを工夫している。</li> <li>・日々の集団での日課の学習に加え、今年度は受験の準備への相談を受け、受験用の教材の準備や個別学習も充実させ、夏期休暇中の数学・英語を中心とした夏期集中講習にも取り組むことができている。</li> <li>・学習支援での多職種の連携や、外部人材の活用により、学習支援の内容の充実が図られている。</li> </ul>	

特に良いと思う点	
1	<p><b>タイトル</b> ●児童の意見を汲み上げ、少しでも生活の改善に取り組む機会として「子ども会議」を開催している</p> <p><b>内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童の意見表明の機会と場の提供の取組として「子ども会議」を定期的で開催している。</li> <li>・「子ども会議」は男女別に、また、児童が話しやすい環境作りのため小グループで話し合いを進めるようにしている。</li> <li>・イベントや行事について、また、所内のルールに関する意見を話し合うこともあるが、児童のフリートークから議題を取り上げる取組が行われている。</li> <li>・こうした児童の意向把握は、子ども係が担い職員会議に報告することで組織的な動きとなり、保護所職員の共通理解に貢献している。</li> <li>・職員からは、「児童の意見を表明する機会」があることや、「子ども会議から出た意見を大切にして改善に取り組んでいる」ことを評価する意見が見られた。</li> <li>・定員を大幅に超える住環境の中、職員が児童の意見を受け止め、保護所全体で一緒に改善に取り組む姿勢を評価したい。</li> </ul>
2	<p><b>タイトル</b> ●全職員が協力し一時保護所全体で児童の安全・安心と生活の向上のために取り組んでいる</p> <p><b>内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日々の引継ぎや連絡、職員会議等を通じて職員の間で情報が共有され、当保護所全体で協力して毎日の日課の実践と児童の安全・安心の向上に努めている。</li> <li>・各係の業務分担が明示されている一方で、職種間の連携を積極的に進めている。会議で現場を離れざるを得ない場合には、職員で声を掛け合い、見守りを頼むなどの協力体制が生まれている。異なる職種間で協力することで、様々な知見を活かしたより適切な対応が行われ、児童にも好影響を与えていると考えられる。</li> <li>・不穏な児童がいる場合は緊急会議を開くなど、状況に応じた柔軟な対応をとる体制ができています。また、児童の希望により職員と一緒に散歩に出ることもあり、職員は使命感を持って児童を中心にした日々の業務に取り組んでいる。</li> </ul>
3	<p><b>タイトル</b> ●把握した児童の状況や意向や課題を、積極的に相談部門と共有し、児童にとって一貫した対応となるよう行動している</p> <p><b>内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童の入所時に、必ずしも担当児童福祉司が同行できないことや、児童票が出来上がっていない事があり、的確な保護目的と主訴の把握ができず、児童支援に混乱が生じることがあるが、そうした状態でも極力柔軟に対応し、フォローしている。</li> <li>・児童相談所にある保護所として、保護課長と担当職員が援助方針会議に毎回出席しており、保護所として児童と関わって見えた児童の姿や見立てを伝えるなど、実践している。</li> <li>・保護者への対応は、本来、児童福祉司を通して行う分担が基本であるが、児童の家庭復帰にあたり、生活場面での実際を保護者に理解してもらおうと、児童福祉司と共に保護者への説明を行っている。</li> <li>・こうした取組の背景として、これまで重ねてきた、相談部門とのインテーク記録、保護の経過記録をシステム上で共有していることがある。</li> </ul>

更なる改善が望まれる点	
1	<p><b>タイトル</b> ●定員超過の中でも、児童一人ひとりを大切にしたい関わりを目指す保護所として、担当児童福祉司との連携、統一した個別支援の充実を期待する</p> <p><b>内容</b> ・保護所の役割は、児童の状態の観察であるが、当保護所の職員の言動からは、児童の最善の利益を追求する理念が感じられ、一人ひとりへの関わりを大切にしている姿勢につながっている。  ・職員は、児童個々の特性に基き作成した支援方針に沿って、集団場面以外でも担当職員が児童個々に関わる時間を意識して作り、関わりから得た子どもの意向や状況を、担当児童福祉司とも情報共有している。  ・その一方で、大幅な定員超過の中では、毎日の日課を安全に行うことだけで精一杯になる状況もあり、個別支援が十分に行き届かない”職員のやりがいのジレンマ”を抱えている。  ・個別支援には、超多忙な担当児童福祉司との連携、保護所として個別の関わりについての統一した支援観の醸成などを課題と捉えている。日課や行事の軽減、担当制とチーム制の併用なども視野に、個別支援の充実を期待する。</p>
2	<p><b>タイトル</b> ●定員超過が常態化する中、ヒヤリハット情報の取り方を見直し、定員を超える状況及びそれにより発生する安全阻害要因についての客観的情報を継続的に把握し、現場の見直しにつなげたい</p> <p><b>内容</b> ・定員超過が常態化していることには、保護件数の増加だけでなく、施設入所先の確保が不足することによる保護の長期化など、様々な要因が絡んでいる。  ・児童の出入りが日々変動する中で、職員の安定的確保や、超過の実態をタイムリーかつ客観的に把握することは簡単ではないが、状況を把握する指標となるデータを蓄積することで、現場の見直しにつながり、漠然とした不安や不満の低減の効果が期待される。  ・訪問調査時現在、2か月を超える入所児童は11名であり、施設入所の方針は決定されているが実際の行き先がなく、保護状態が続いているケースも見られた。こうした状況で、”児童にとって保護の目的が見出せず処遇が硬直化している”ことは児童にとって好ましくない。  ・こうした現場を応援するために、本庁と連携し、ヒヤリハット情報の取り方を見直し、定員を超える状況及びそれにより発生する安全阻害要因についての客観的情報を継続的に把握し、児童の安全の確保につながる支援向上の方策を見出してほしい。</p>
3	<p><b>タイトル</b> ●現状のプライバシーが保てない環境から、児童の安全と安心を守る機関としてパーソナルスペース充実化の取組は急務である</p> <p><b>内容</b> ・児童の安全と権利を守る機関として、保護を必要としている児童の一時保護の要請を断ることはできず、訪問調査時現在では入所定員の150%を超える児童が生活している。  ・当然、定員以上の児童が入所すると生活スペースが狭くなり、児童同士の、また、児童と職員間のトラブルも多くなる。  ・特に、居室に定員を超える児童を収容することができず、廊下にベッドを置いて寝るといった環境は重大な問題である。  ・入所児童の年齢や主訴からは、集団で寝起きする生活は児童のストレスになるだけでなく、一時保護所の目的から離れた支援となることも危惧される。  ・一時保護所として、児童一人ひとりのプライバシーを保証し、一人になり安らげる空間を作ることは重要な要件であり、パーソナルスペース充実化の取組を具体的に進めることは急務である。</p>