

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	田中 恵理香	経営	H1901039
	②	荻野 有子	経営	H2001053
	③	齋藤 弘昭	福祉	H0401003
	④	村越 美和子	福祉	H2001096
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	一時保護所			
評価対象事業所名称	児童相談センター 保護第一課(新宿保護所)			
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	30 日	
利用者調査結果報告日	2023 年	10 月	5 日	
自己評価の調査票配付日	2023 年	8 月	30 日	
自己評価結果報告日	2023 年	10 月	5 日	
訪問調査日	2023 年	10 月	12 日	
評価合議日	2023 年	10 月	12 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。他職種の意見を尊重し、良好な職場づくりに貢献できる前向きな職員。</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。既存の概念を打破し、新たな取組にも積極的に取り組むこと。</p>

調査対象

調査の前々日（令和5年度8月28日）までの当該施設入所者を対象とした。

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。

利用者総数

14

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	0	14	0	14
割合	0%	100%	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、（64%、9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
（93%、13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）

問8. 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

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

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
（各々 79%、11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）	9	2	3	0
美味しい。好きな物が出る。 皆と食べられること。ご飯が美味しい。とんかつ、唐揚げ、カレーとか。 全部美味しい、好き。 あんまり好きじゃない。残したりする。 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。	7	1	6	0
食べてみたら美味しかったものが沢山ある。 少しは嫌いな物が食べられるようになった。 好き嫌いが少なくなった。 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)	7	3	4	0
国語、算数、図工、体育、楽しい。 分かりやすい。図工楽しい(組みひも、お面)音楽(発表の為の練習、サマー、Bマーチ、夏祭りで発表した。)ちょっと難しいところがあるけどやって楽しい。 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)	10	3	1	0
出来ている。 ちょっとだけ慣れた。 早寝早起きができるようになった。 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))	11	1	0	2
夏祭り楽しかった。スーパーボール、ストラックアウト、食べ物屋台もあった(ポップコーン、フランク、かき氷)、ウォーキングラリー、水の科学館に行ったり。 広場での自由時間。 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)	8	4	2	0
出来れば仲良くなった子と、いつか会えたら良いなと思う。 皆でケンカしたりすると大変なことになるからルールがある。 安心して健康に暮らす為に大切と理解している。 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)	9	4	1	0
看護師さんが言ってくれた。看護師さんが見てくれた。 すぐ医務室に連れて行って診てもらった。 頭が痛いと言った時に熱を測って寝かせてくれた。 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)	11	2	1	0
トイレとかが汚れている時もある。 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))	10	3	0	1
たまにある。友達同士でのトラブルで間に入ってくれる。 ケンカしたりたまにしているけど、職員に相談している。自分が言っちゃうので我慢するようにした。 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ますか)	10	4	0	0
話したことはあまりないけど、たぶん聞いてくれると思う。 実際に職員さんにお話している。 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ると思いますか(実際にしてくれていますか))	8	6	0	0
多分考えてくれそうだけど言ってない。 まだ分からない。 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)	5	3	4	2
一輪車に乗れるようになった。二重跳びが出来るようになった。体を動かすことが全体的に出来るようになった。 けん玉が出来るようになった。 縄跳びが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)	11	2	1	0
めっちゃ分かりやすかった。 といった意見があった。				
14. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか (不安(心配なこと)を感じたときに、職員は話を聞いてくれますか(実際に聞いてくれていますか))	10	2	2	0
退所したいという希望について話を聞いてくれた。 相談したい時はちゃんと話を聞いてくれた。 不安な時はない。 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)	13	0	1	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))	9	2	3	0
出来る。 ちょっとだけ難しい。 担当以外の人にはあまり話せない。 といった意見があった。				

<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)</p>	9	5	0	0
<p>実際に対応してくれた。 話せばしてくれそう。 といった意見があった。</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>	11	1	2	0
<p>嫌いな先生がいる。 といった意見があった。</p>				

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

●一時保護所の理念を職員と利用者に周知し、理念を踏まえた取組ができるよう努めている

・公務室に一時保護所の基本方針を貼り出し、職員がいつでも見られるようにしている。職員は、仕事をする中で理念について理解を深めている。
 ・理念等を記載した「一時保護所職員HANDBOOK」を職員全員に配布している。同ハンドブックはポケットに入るので、職員がいつでも参照できるようになっている。職員は毎日ハンドブックを見ているわけではないが、何かあったときに「答え合わせ」的に理念を参照することが多い。
 ・児童に対しては、入所時に一緒に声を出して問いかけをしながら「一時保護所のしおり」を読み上げている。各児童に応じてかみくだいて説明する。何かあったら、必要に応じしおりを見ながら一緒に振り返りを行っている。

●管理・監督職は職員一人ひとりを大切にしながらリーダーシップを発揮し、保護所の運営を行っている

・当保護所の立ち上げ以来、職員全員が一丸となって保護所の運営に取り組んできた。管理・監督職は、トップダウンでなく職員の意見を尊重しつつ、保護所の運営をリードすることを心掛けている。
 ・一時保護所においては、児童を大切にすることが最優先であるが、職員がいないと保護所自体の運営ができず、児童の安心安全も守れないので、職員の安心安全は重要視している。
 ・職員がいつでも相談できるような体制や雰囲気を作り、保護担当課長代理が日々色々な相談を受けている。同課長代理には、何かあったらすぐに職員から相談が来ている。

●一時保護所の重要事項に関する会議の仕組みが定まっており、日々の業務について職員間で協議のうえ取り組んでいる

・月に1回全体会議を開催し、当保護所の重要事項を検討している。全体会議にあたっては、あらかじめパソコンで職員から意見を募り、全体会議で議論をしている。これにより、全体会議に出席できない職員からの意見も吸い上げ、日々の業務に活用できているものと考えられる。
 ・そのほか、毎月1回、班・係ごと(男子班、女子班、企画調整など)にミーティングを行い、検討したことを全体会議で発表している。
 ・管理職は、会議を効率化することは重要であると認識しているが、一方で特定の個人の意見で物事が決まっていかないよう、状況に応じる程度時間をかけることも必要だと考えている。ただし、迅速な対応が必要な場合には、トップダウンで指示することもある。

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

●職員として守るべき規範・倫理について職員に周知し、児童の立場に立って考えながら業務を進めている

- ・一時保護所職員として守るべき規範・倫理等は、一時保護所職員HANDBOOKに明記したうえ、公務室に配置し、全職員に配布している。また、各種会議や研修において繰り返し説明をしている。法改正や国の通知があった場合には、必要に応じ説明や回覧を行っている。
- ・日々の業務の中では、安全に関わることなど必要なときは「パフォーマンス」として大きな声を出すことは認められるとしても、児童に対して決して感情的にならないよう職員に周知している。児童と一緒に考え、状況に応じて理由を説明しながら児童に理解してもらえるよう努めている。

●地域との良好な関係づくりに努め、可能な範囲で地域との交流を図っている

- ・開所の際には住民説明会を開催し、地域の理解と協力を要請した。一時保護所は秘匿施設なので、地域との交流は難しいが、地域の人々の理解を得ることは重要と考えており、必要に応じ地域の関係機関に情報を提供し、理解を得ている。
- ・近隣住民の生活に配慮し、児童にはベランダでむやみに声を出さないよう伝えるなどしている。これまで近隣住民とのトラブルは起こっていない。
- ・近隣の地域センターに招いてもらい、物作りやゲームをさせてもらっている。一時保護所について理解してもらい、地域機関との連携を作る一つのきっかけになっていると考えられる。

●ボランティアや実習生を受け入れており、参加者が一時保護所について理解を深めていると考えられる

- ・ボランティア・実習生については、保護担当課長代理が窓口となり、受入れ体制を整えている。ボランティアは、早稲田大学のボランティアセンターを通じて年に数人受け入れており、定期的に来ているボランティアも1人いる。実習生は今年初めて3人を受け入れ、来年度も受け入れる予定である。
- ・ボランティアらは、児童と個別に関わり児童の可愛らしさを実感した一方、関わり方の難しさも感じたようである。
- ・当保護所では、ボランティア・実習生を受け入れることで、将来の福祉人材発掘にもつなげられればよいと考えている。これまでに、一時保護所を選択肢として考えたいという感想を書いていた実習生がいた。

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

●「子どもアンケート」、「子ども会議」、「第三者委員との面談」等の様々な機会を設け、積極的な児童の意向把握と対応に取り組んでいる

・職員との個別面談や、日常会話の中での中断のない意見表出以外にも、「子どもアンケート」(毎月)、「子ども会議」(毎週)、「第三者委員との面談」(月2回)、「意見箱」(随時)、「退所時アンケート」等、意向の把握が多彩な方法と頻度で行われ、誰でも意見が表明できるようにしている。
・把握した意向は集計・報告書等にまとめ、会議や申し送りを通じ、職員間で共有して課題解決に繋げている。子どもアンケートで把握した見たいDVDなどは、ランキングをつけて掲示している。
・意見箱の用紙は青・赤と2種類あり、特に赤用紙は、専門の人が回答するものであると入所時に児童に説明している。保護所職員は開封せず直接本庁の権利擁護担当者へ送る。現時点の今年度実績は、青用紙3件、赤用紙はゼロである。

●「子ども会議」の位置づけ・目的を職員間で再確認し、「児童主体」の理念の実践に真摯に取り組んでいる

・「子ども会議」は、男女別に週1回30分程度行われ、児童が司会や記録係を務める。なお、記録は職員も取る。
・当保護所の児童は小学生で、低学年も含め児童主体の理念のもと、全員を対象として開所当初から実施している。
・昨年度、改めて「子ども会議」の位置づけや目的について、担当職員で話し合った。「子ども会議」は、「子どもが安心して生活できるよう、子ども達が意見を自由に出し合える、子どもたちの意見表明の場」であることを再確認し、文書に明記して職員間で共有した。
・「子ども会議」は、意見が反映されるという実感を児童が持てるようにすることが重要と考え、職員側にもそのスキルが求められると認識して取り組んでいる。

●一時保護所を取り巻く動向を全体会議で意見交換するとともに、児童の保護所での生活を充実させるための地域資源の活用に取り組んでいる

・所長会等で議題となった重要事項、児童福祉事業に係る国の動向、一時保護所等に係る報道等について、適宜、全体会議で議題にし、意見交換を行っている。
・秘匿施設としての一時保護所の性質を踏まえつつ、児童の保護所における生活の充実に向けて、地域資源について調査し活用の検討を行う必要性については、開所以来の継続課題と認識している。
・図書館や公園などは、児童の外活動において積極的に活用している。また、近隣の地域センターから協力の声かけがあり、調整を経て、同センターを活用して児童のビーズアクセサリー作り等の活動が開始されたところである。

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

●保護第一課の組織目標を記載した年度事業計画や、短期の活動・計画を作成している

・児童相談センターや本庁に対し、保護所の理念や実態が適切に反映されるよう、当保護所の現状や各種取組及び、現場の意見や意向を随時報告し、必要に応じて資料作成を行っている。
 ・年度ごとに、事業計画・組織目標を策定している。当保護所の組織目標は保護第一課の組織目標の中に盛り込まれている。年度事業計画には保護第一課の組織目標が記載され、令和4年、令和5年とも、課題や取組が変わらないため、ほぼ同じ内容になっている。保護第一課の計画の中に、当保護所は別枠で目標を書いている。

●各係の業務分担表により担当業務を明確にし、全体会議において定期的な振り返りを行って計画の着実な実行を図っている

・年度当初の人員が確定した段階で、速やかに年度の体制や役割分担を決定し、全体会議で承認を得ている。
 ・年度ごとの事業計画には、昨年度の達成状況が具体的に記載され、事業計画に対応した実績が整理されている。
 ・各係は、年度当初に1年間の方針を作り、10月に中間報告及び反省、3月には総括として1年間の振り返りを行い、反省点や改善に向けた現場の意見を次年度計画に反映させる仕組みとなっている。これら各段階においては、各係ミーティングで検討した資料が、全体会議1週間前迄に職員に周知され、事前に目を通すことができる。
 ・多職種による話合いのほか、第三者委員からの意見、国や東京都の動向、各種アンケート結果等も踏まえ、多角的な視点で話合いができるように努めている。

●毎月の避難訓練や緊急時対応マニュアルの整備、日常的なヒヤリハット報告等により児童の安全確保の体制を整えている

・避難訓練は、毎月、想定する災害や時間帯を変えて実施し、避難経路も都度確認している。
 ・緊急時対応マニュアル、不審者侵入対応マニュアル、避難マニュアル等が整備され、公務室内の開架ラックに置かれ、誰でも参照しやすくしている。災害や感染症発生時等における対応を示したフローチャートもある。
 ・ヒヤリハットは、情報共有の意味も含め、ちょっとした心配事でも取り上げる方針で、平均すると1日1件程度ある。ヒヤリハット報告が出されると掲示する場所が決まっており、職員間で迅速に共有し対処している。また、月毎に取り纏め、傾向の分析まではなされていないものの、全体会議で共有している。

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

- 人員に余裕がない中で、東京都と新宿区が都区連携のモデル事業として協力して人材を配置し、滞りなく業務を行える体制を整えている
 - ・定員を上回る児童の入所が続く中、厳しい人員体制ではあるが児童が安心・安全を感じながら生活できるよう支援を行っている。しかしながら、当保護所が目指す児童一人ひとりにきめ細く対応した支援を実現するには人員が不足している。当保護所としては、目指している支援の実現に向けて増員の要求を出しているところである。
 - ・ユニットごとの職員固定体制を導入し、全体の支援体制やバックアップ体制を整備した。
 - ・職員は、東京都・新宿区の区別なく、適材適所で配置し、業務を行いながらOJTの形で必要な研修をしている。東京都の職員と新宿区の職員では、これまでのバックグラウンドや保護所での経験が異なり、考え方の違いがある場合もあるが、全職員が一緒に取り組んでいく意識を持っている。

- 人材育成や研修の仕組みが整えられ、職員は研修の成果を活かしながら業務を行っている
 - ・職員は、年度初めと年度半ばに保護課長と個別に面談を行う。自己申告書に基づき、意見や希望の聴取を行っている。
 - ・児童の抱える問題が困難・複雑化する中、職員の児童支援スキルの向上を目指して研修計画を策定し、計画に則り一人ひとりの経験年数や経歴に応じて研修を実施している。会計年度任用職員にも、心理の研修の機会がある。
 - ・研修に参加した職員は研修報告書を作成し、全体会議で研修報告書と資料を共有し、組織全体に還元できるようにしている。研修で学んだことは、例えば不穏な状態になった児童に対するケアなどをすぐ実践してみて手ごたえがあったと報告されている。

- 職員の意見を聞き職員のケアにも配慮しながら、組織力を高め業務を改善しようと努めている
 - ・児童の対応や日課の運営等、職員は管理・監督職にいつでも相談できる体制になっている。職員の個別面談でも相談を受けている。
 - ・各ユニットに気づきや要望、検討課題、改善策等を自由に記入できる様式をパソコン上に設置している。また、行事の後は全体会議で反省点を出し合い、次の機会に活かそうとしている。職員の意見を取り入れながら業務の改善に取り組んでいると言える。
 - ・休暇や福利厚生制度の情報を職員に周知し、職員の福利厚生やメンタルケアに配慮している。

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

●一時保護所で取り扱う情報はアクセス制限の設定等を通じて慎重に管理されるとともに、職員間で共有し活用している

・「児童相談所情報管理システム」による利用者情報については、アクセス権限が設定されており、関係する職員のみがアクセスしている。
 ・情報は、ファイルを暗号化しアクセス制限を設定して共有フォルダに整理し、ファイルサーバーに保存している。ファイルには、日付を入れるなど工夫して、バージョン管理をしている。

●個人情報保護法に基づき個人情報の保護がなされている

・個人情報保護法に基づき、一時保護所で取り扱っている個人情報の利用目的をはじめ、規定を明示して取り扱い、情報セキュリティ対策等を講じている。
 ・職員に対しては、全体会議等において注意喚起を行うとともに、eラーニング研修により理解促進を図っている。
 ・実習生やボランティアなどの外部人材に関しては、個人情報保護について説明し、秘密保持を含む誓約書に署名してもらっている。大学やサークル等の組織を通じた受入れであることから、個人情報保護に関する教育は、送り出し機関でも一定程度なされており、特に問題も起きていないが、必ずしも一時保護所になじんでいない外部の人であることに配慮し、活動の様子を見て必要と思われた場合は、保護所における保護すべき個人情報の具体事例などについて追加で説明をするなどすれば、より理解が促進されると思われる。

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>●一時保護所と児童相談所(相談部門)は相互に情報を共有し、児童の権利擁護を進める役割を担っている</p> <p>・「東京都一時保護要領」によれば、一時保護所は児童の安全の確保、適切な保護の提供、児童の心身の状況や周囲の環境を評価するために設けられた施設である。</p> <p>・一時保護所の運営理念には、以下の要点が含まれている。1)児童の人権を尊重すること。2)児童に安全で安心な生活環境を提供すること。3)適切な支援体制を構築すること。4)児童の意見表明権を尊重すること。5)各部門との連携を強化すること。6)専門性の向上に取り組むこと。</p> <p>・これらの理念を実現するために、一時保護所は児童を安全な環境で一定期間保護し、関連機関との緊密な連携を確保する重要性を認識している。一時保護所の運営に関するガイドラインや手引きには、この生活の理念が詳細に記載されており、児童相談所の相談部門との協力及び情報共有が強調されている。</p>	
<p>●児童相談所の相談部門と連携を図り、保護者並びに児童に対して一時保護所の生活と機能を分かりやすく説明している</p> <p>・児童相談所(相談部門)では、入所児童に対して「一時保護所ってなあに」のしおりなどを用い、担当の児童福祉司が一時保護所の役割、機能、及び生活に関する情報を提供している。</p> <p>・毎月、長期保護児童に関する情報を各児童相談所に提供し、退所促進の取組を行っている。同時に、要保護児童の増加に対処するため、各児童相談所と連携し、必要に応じて退所促進の通知を発信している。</p> <p>・また、当保護所では、相談部門との連携について折に触れて職員間で話し、意識を醸成しているほか、東京都の一時保護所全体の研修の中でも取り扱っている。相談部門の役割を再認識し、相互の協力を強化し、児童の権利擁護を推進していく姿勢を持っている。</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

●専門職連携により手順を踏んだ受入れを行い、児童に対する丁寧なアセスメントを実施している

・入所時の面談(インテーク)は、保護担当課長代理と福祉職が担当児童福祉司同席のもと実施している。看護職も必ず同席し、アレルギーや服薬、既往歴などを確認している。
 ・インテーク面接では、児童に一時保護所の機能と役割、生活ルールについて児童が理解できるように丁寧に説明し、児童の同意を得ている。
 ・一方、緊急一時保護や夜間帯の入所の場合、児童福祉司が同席できないことがあるため、入所までの経緯の確認や合意取得が難しい状況が生じることがある。このようなケースでは、児童の入所後の生活の安定に大きな影響を及ぼす可能性があるため、できるだけ早く児童福祉司が来所するよう調整している。

●入所児童のストレスや不安に対応するため担当職員などが親身に接するようにしている

・入所時の児童のストレス軽減のため、福祉職が担当児童に個別に接し、児童の心配事や不安に対応している。必要に応じて一時保護所心理職、看護職などの専門職も積極的に関わり、多職種が連携して児童の不安を受け止めるようにしている。
 ・個々の児童の担当職員が、児童の状況をまとめた児童票を中心的に作成し、個別支援や面談を実施するとともに、一時保護所心理職、学習指導職員、看護職などからの情報を共有し、児童支援に結びつけている。
 ・入所後1週間目には一時保護所心理職が面談を行い、児童の不安や悩みを受け止めている。この面談で、児童が生活の中で「気になること」を共有し、専門職として児童の不安やストレス状態を確認している。

●入所から退所までの一連の流れがスムーズに進行するためにも入所児童の心身状態の安定を最優先に支援している

・入所児童には、必要な衣類などを提供している。衣類については、児童の好みを尊重し、自分で選ぶように心掛けている。また、私物や私服の使用についても考慮し、現在は私服を預かり、行事や外出時に着用できるようサポートしている。
 ・児童の権利擁護の視点から、私服の着用や私物の管理についても更に検討し、段階的に取り組んでいくことを期待したい。
 ・退所の際には、児童が新たな生活を具体的に考え、心の準備ができるように、児童福祉司や児童心理司と連携しながら支援している。一方、退所先の施設の受入れ状況から、一時保護期間が長期化することが大きな課題となっている。
 ・一時保護所で作成した作品や思い出のカードなどは退所時に持ち帰ることができる。また、行事の写真をポラロイドカメラで写し、希望する児童には渡している。保護所での生活も児童の人生の一部であり、その思い出を持ち帰ることができる取組を評価したい。

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くみがある
○	2	主訴をふまえた行動観察の方針に沿った具体的な支援内容と、その結果、児童の状況がどのように推移したのかについて具体的に記録している

評価項目 6-3-4

児童の状況等に関する情報を職員間で共有している

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

サブカテゴリー3の講評

●丁寧な記録確認とそれぞれの専門職による記録作成により支援の質を担保している

・児童の記録は、日々の様子やスタッフとの対応を具体的に記し、電子記録システムを活用している。一時保護所心理職、看護職、学習指導職員は各自の専門的支援に基づいた記録を行い、福祉職は日常の出来事や行動観察の結果を記録している。
 ・支援方針や観察方針については、入所後1週目と3週目に観察会議を行い、担当職員、管理・監督職、一時保護所心理職などが参加して児童の包括的な評価を行っている。
 ・記録は、統一の記録システムに入力され、どの端末からも閲覧可能で共有が容易である。職員は児童個々の記録を確認してから業務を開始するため、記録の確認に時間を費やしている。

●入所児童の個別性を勘案した支援方針及び児童の特性に応じた関係の取り方を工夫した支援を進めている

・児童は、担当児童福祉司から一時保護所入所について説明を受けてから入所するが、必要な場合は、入所に関する説明から、家庭との再統合や新しい生活についての説明まで、重ねて伝えることもある。
 ・個別支援の方針を全職員で共有し、児童の個別性を尊重した支援を提供している。福祉職と一時保護所心理職などの専門職は協力し、児童の課題に合わせた支援内容を話し合っている。日々の生活の中で個々の児童の主訴に触れた指導を行うこともある。同時に、入所児童の特性を理解するために、多角的なアセスメントを行い、児童理解を進めている。

●支援情報を全職員が共有するシステムを持ち、日々の児童との対応記録を丁寧に記している

・保護所職員が作成する行動観察や日々の記録情報は、ネットワーク記録システム内で管理されている。このシステムは、職種に関係なく、必要に応じて情報の確認と共有が容易にできる。
 ・日常的な連携を促進するために、1日に2回の引継ぎが実施されている。この引継ぎには一時保護所心理職、学習指導職員、看護職も参加し、児童の状況を共有するとともに動向を把握している。引継ぎでは、その日の日課や入退所の予定、児童福祉司との面会なども確認し、全体の動き及び個別に配慮する点を全体で確認している。また、個別対応が必要な場合には、具体的な対応策についても議論している。
 ・引継ぎの時間が長く、記録の読み込みに時間がかかることが課題だが、同時に、児童の気持ちや心情の変化を丁寧に確認し共有することが、入所児童の安定にとって不可欠であると認識している。

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

●個別の主訴に基づく支援方針を立て、個別支援を進めるなかで、安心できる環境作りに取り組んでいる

- ・入所児童の育成歴及び家庭環境に関する情報を把握するため、担当の児童福祉司から申し送りを受けている。職員は、個別の主訴を踏まえ、保護所での生活が安心できる環境となるように個別支援に取り組んでいる。
- ・児童の情緒的な安定は、職員との信頼関係が重要であると認識している。児童との個別面接及び個別的関わり的重要性を認識し、児童の気持ちを受け止める機会を多くすることを目指した支援を進めている。
- ・入所児童の不安は、将来に対する見通しが立たないことから多く、担当の児童福祉司との連携を密にとり、面会などを設定し、児童の気持ちに寄り添うようにしている。

●入所児童との信頼関係を築くため、職員は児童に寄り添い、じっくり話を聞く努力を行っている

- ・入所児童との信頼関係を構築するためには、児童の個別特性を把握し、個別ケアを実施することが重要であると認識している。しかし、定員を大きく超える環境では、集団を安定化させるために職員は忙しく動き回ることが多く、個別ケアが十分に実施できない状況がある。
- ・そうした環境にあっても児童からの職員評価は高く、「話をじっくり聞いてくれる」など、職員との関係の良さを感じさせる意見が多く聞かれた。
- ・職員は、定員を大幅に超える窮屈な環境の中でも児童との信頼関係を築こうと、積極的に関わり、児童に寄り添う姿を確認することができた。

●児童の個別の状況に配慮した、個別の関わりに取り組んでいる

- ・入所から退所までの期間は入所児童により大きく違う。担当児童福祉司との連携が重要であるとともに、個別の状況に応じて児童のストレスに対して配慮する支援が必要になっている。
- ・個別支援として、必要に応じて職員との外出プログラムを実施している。個別外出では、保護所の中では話しにくいことも話せるなど、特別な機会となっていることを確認した。
- ・退所後の進路及び生活拠点等については、担当の児童福祉司との連携を図り、適宜情報を共有することが重要であると認識している。
- ・養育家庭や児童養護施設など、児童の環境が大きく変わる際には、児童が施設等の生活を具体的にイメージできるように説明を行うこともある。

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

- 相談部門との連携を図り、児童の情報を共有することで、保護所での生活の安定に繋げている
- ・相談部門との連携は入所児童の安定に欠かせない業務だと認識し、情報共有及び情報交換の機会を積極的に持つようになっている。
- ・入所児童の様子を定期的に担当の児童福祉司に連絡するとともに、児童の要望を具体的に伝えることが、気持ちの安定にとって重要であると職員は認識している。
- ・担当児童福祉司が面会に訪れる際には、児童の生活状況を伝えるとともに、気持ちの変化を日記を通じて知らせるようにもしている。
- ・入所児童に関する支援方針は、担当児童福祉司と共に決める必要があり、特に、医療的な判断は家族との連携が重要になってくることから、児童福祉司を通じて調整を図っている。
- ・入所児童と学校との関係においても児童福祉司との連携が重要であり、必要な場合には、学習教材及び学習課題を取り寄せることも行っている。

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

- 児童同士が適切な距離を保てるよう、「個人情報を守る」などの決まりごとを児童が理解できる形で説明している
 - ・児童同士が適切に距離をとって生活できるよう、児童の入所時に、個人情報についてお互いに話をしない等、当保護所で過ごす上で児童に守ってほしいことを、「一時保護所のしおり」を用いて児童が理解できるようみ砕いて説明している。
 - ・児童の個人情報保護の観点から、保護期間が長期化しても部屋割りや食堂の座席の位置などを適宜変更し、児童同士の適切な距離を保てるよう配慮している。
 - ・一時保護所として、一時保護所内で児童が安全に過ごせる環境維持及び一時保護所退所後の児童の生活への影響を考慮し、児童同士個人情報を話さないことを徹底し、児童にも伝えている。しかし児童の権利擁護の観点から個人情報に関わらない児童同士の会話については容認している。
- 集団の場や個別の対応で、児童の行動や気持ちの不安定化を防ぐ取組を行っている
 - ・児童同士の不要なトラブルを防ぐために、「自分、相手、物を大切に」して「安心して生活できるよう」一時保護所で気をつける点について、お願い事項として児童に伝えている。
 - ・行動面や情緒面で不安定な兆候が認められる児童に対しては、担当職員が面談を行い、児童の気持ちを聞き取るなどの対応を行っている。
 - ・児童間のトラブルが認められ、個別の心理ケアが必要と推測された場合は、一時保護所心理職が個別の面談や個別のセラピーを行い、専門職の立場からコンサルテーションし職員にフィードバックしている。
- 一時保護所は行動観察の場である立場を堅持し、児童の主訴や生育歴を理解した上で、個々の対応を行っている
 - ・一時保護所は児童の行動観察の場であることを踏まえて、職員は児童相談所情報管理システムの中にある情報を読み込み、児童の主訴と生育歴をよく理解した上で、児童の行動観察を行っている。集団で行う活動として、集団形式の学習指導、食事・おやつタイム、年中行事やバスハイクなどの外出活動がある。職員は、集団活動の中で児童の言動を観察し把握したうえで、必要性が認められれば個別に対応を行っている。
 - ・個別対応として、児童との個別面談を実施している。面談では、一時保護所内のルールの再確認や児童の困りごとについて職員が助言を行うこともある。しかし、児童の人権に配慮し、当保護所として児童の行動を一方向的に制限するような個別指導は行っていない。

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

●児童が規則正しい生活を送り、基本的な生活習慣を身に付けられるよう支援している

・生活背景の違いから、児童によって基本的な生活習慣の習得状況は異なる。職員は、児童の生育歴や特性を把握した上で、日々の児童の行動をアセスメントし、年齢に見合った生活習慣を身に付けられるよう支援している。例えば、低学年児童にはトイレを促す声掛けをするなど、それぞれの年齢に配慮した対応を行っている。
 ・一時保護所として起床から就寝までのおおまかなスケジュールを決め、児童が規則正しい生活を送れるようにしている。
 ・職員は児童が自分で身の回りのことを可能な範囲で行えるよう言葉を掛けたり、共用部分の掃除を児童と一緒にしている。児童が年齢に見合った生活スキルやマナーを身に付け、それを退所後の生活に役立てられるよう、日々職員から児童に声掛けし、掃除の仕方、お風呂の使い方など具体的な生活マナーを伝えている。

●外部講師を招いた活動や、けん玉・縄跳び検定を実施し、児童が達成感を味わうことのできる活動を行っている

・外部講師を招いたプログラムをホール等を使って行っている。児童が体を動かして楽しめる活動内容となるよう、プログラムでは歌やダンスなどの音楽活動やスラックライン、そして今年度からはボッチャを導入している。外部講師を招く際は、あらかじめ、一時保護所やここに居る児童についての理解を持った上で、実際の活動に入ってもらっている。
 ・一時保護所では、独自にけん玉や縄跳びの検定制度を作り、検定に合格した児童を表彰している。一時保護所の生活の中で児童が達成感や成功体験を得られるよう、このような活動を継続的に実施している。

●災害についての講義や職員同行の外出を実施し、児童が社会の出来事や経済状況を身近に感じられるよう努めている

・毎月11日に「災害を忘れない」の講義を実施している。一時保護所内の安心安全係を中心に企画・実施しているこの講義では、児童に被災地のスライドを見せたり、新聞など身の回りのものを使って災害時利用できる日用品の制作などを、児童と共に行っている。
 ・講義開催日のおやつにはその講義で扱った災害地にちなんだおやつを提供するなど、食を通じても災害について改めて考え、社会で起こっている出来事を身近に感じてもらうための取組を行っている。
 ・当保護所では退所後の児童の生活に配慮し、職員同行の外出を実施して公共交通機関の利用の仕方や実際の物の値段などを児童が知る機会を作り、児童の自立の一助となるよう支援している。

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

- 一日のスケジュールの中に「のんびりタイム」を設け、児童が思い思いに過ごせる時間を確保している
 - ・児童の一日の行動スケジュールは日課として概ね決められているが、一日のスケジュールの中に「のんびりタイム」を複数回組み込み、児童が自分のペースで好きなように過ごせる時間を確保している。
 - ・この「のんびりタイム」は、ゲームで遊んだり、本や漫画を読んだり、児童がその時にやりたいことをやってよい時間である。特に何もせずにリビングや居室で過ごすことも選択の一つとして是認している。
 - ・希望する児童は、ホールでドッジボールや鬼ごっこなどをして遊ぶこともできる。この時間を心待ちにしている児童も多く、利用者アンケートでは「のんびりタイム」が楽しみとの記載が複数見られた。
- 「子ども会議」を開催し、集団の中で児童が役割を担い、意見を表明できる機会を作っている
 - ・週1回「子ども会議」を開催し、児童が自分の意見を表明できる機会を作っている。「子ども会議」は記録化し、児童の要望などを職員間で共有できるようにしている。「子ども会議」では、児童が生活上のルールについて話し合うこともあり、児童の提案を一時保護所として勘案した上でルールを適宜変更している。
 - ・「子ども会議」は、児童が司会や書記などの役割を担うことで、集団の中で役割を果たすことが他者の役に立つことを実感できる場としても機能している。職員は、会議の進行を見守り、児童にとって有意義な体験となるよう、開始時に会議の目的とルールを確認している。
 - ・月1回「子どもアンケート」を実施し、児童の意見や要望を拾い上げる取組を行っている。
- 季節のイベントやバスハイク等の外出活動を実施し、児童の気分転換を図っている
 - ・ホールでの夏祭りイベントなど、児童が非日常の雰囲気味わえる企画を実施している。今回の夏祭りでは、普段の活動の発表の場として、児童が学習の時間に練習した出し物を発表するコーナーも設けた。
 - ・夏祭り開催日の昼食は夏祭り風メニューにするなど、児童がイベントを通じて季節を感じられる工夫をしている。児童の浴衣姿を一人ひとりポラロイドで撮影し児童に渡すなど、夏祭りが児童の夏の思い出となるような試みも行った。
 - ・保護所での生活において児童のストレスを軽減し、生活に潤いを持たせることが課題となっている。当保護所では、博物館見学や映画鑑賞、バスハイクなど児童の外出機会を作り、児童のストレスの軽減を図っている。

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

●アレルギー食などの特別食は、提供方法を工夫して、事故の防止に努めている

- ・インテーク時に看護職が聞き取った児童の食物アレルギー情報や宗教上の食物の配慮について「食物アレルギー依頼伝票(食事箋)」で調理担当に伝えている。児童の体調不良が発生した際は、その都度食事内容の変更について食事箋に記載し一時保護所内での情報共有を図っている。毎食、食札やアレルギー食表等で複数の職員が確認しながら食事提供を行っている。
- ・アレルギー食は専用のトレーを使用し一番最初に配食するなどして、事故防止に力を注いでいる。おやつについても児童のアレルギー情報に基づいて食材を選定し、提供を行っている。
- ・入所時に情報を得られない場合は、アレルギー除去食を提供するなど、事故防止に努めている。

●「子どもアンケート」や児童との会話の中で児童の食の嗜好を把握し、献立や食材の選定に役立てている

- ・毎食後、日直の児童が食事の感想を記入している。また月1回「子どもアンケート」を実施し児童の嗜好を聞き取り、給食業務連絡会で報告している。
- ・職員は、折に触れ児童と献立表を見ながらメニューについてやりとりし、児童の期待度が高いものを把握している。また、職員が児童と食事を共にする中で、児童の食事の様子からも好みを把握するよう心掛けている。児童のアレルギー等の問題がない食物については、食べたことがないものでも少しずつ食べてみることを促すなど、児童が食生活の幅を広げられるよう支援している。
- ・ジャムやドレッシングなどを児童が好みに合わせて選べるようにするなど、児童が自分で選択できる機会を増やしている。

●食育メニューや郷土料理の提供など、児童が食に関心が持てるような取組を行っている

- ・一時保護所では、毎月、食育メニューの提供を行い、児童が食に関する知識を得られるように努めている。その他にも、郷土料理の提供や夏祭りなどのイベント時にはイベントにちなんだ行事食を提供するなど、バラエティ豊かなメニューの提供を行っている。
- ・食堂での食事の際は、調理室とのシャッターを開放した状態にし、調理担当職員が働く様子を見られるようにしている。定員超過が継続し、食事の際、食事用テーブルに加えて学習机も使用せざるを得ない状況が続いているが、シャッターを開けて開放的な空間にしたり食堂の椅子の配置を工夫するなどして、児童が快適な環境で食事ができるよう配慮している。

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

●児童の入所時に看護職が児童の健康状態を確認し、記録化して職員間で共有している

- ・児童の入所時のインテークに看護職も参加している。インテークでは、児童の健康状態、アレルギー情報、服薬状況などの確認を行っている。アレルギーや服薬などの情報が乏しい場合は、担当児童福祉司に確認を依頼している。
- ・児童の健康状態は「保健日誌」「児童健康記録」等で記録化し、担当児童福祉司に報告を行っている。
- ・児童の入所から概ね1週間以内に嘱託医が健診を行い、児童の健康状態について、嘱託医用の「一時保護所検診記録」に記載している。
- ・全ての児童に対し、定期的な嘱託医の健診を実施している。また、歯科医師による歯科検診や歯磨き講習を実施し児童が正しい歯磨き習慣を身に付けられるようにしている。

●看護職を筆頭に職員によるダブルチェックを徹底するなど、服薬管理におけるチェック体制を整えている

- ・看護職によるダブルチェックで児童の薬の分包や配薬を行っている。服薬時の事故を防止するため、児童への与薬は、職員が複数名でチェックしながら、児童の名前を呼び本人確認した上でやっている。
- ・服薬については、「与薬チェック表」「保健日誌」に記載している。記録や申し送りで職員間での共有を図り、児童が事故なく確実に服薬できるよう管理体制を整えている。
- ・看護職間では、児童の健康状態について、口頭での伝達や申し送りノートで情報共有を図っている。
- ・感染症対策として、看護職と連携し手洗いなどの衛生管理に力を注いでいる。また、入所後の一定期間は児童にマスクを着用してもらい可能な限り一人部屋にするなど、感染症予防対策を講じている。

●必要時、速やかに医療につなげられるよう対応マニュアルを整備し活用している

- ・看護職が児童の生活に積極的に関わり、毎日の検温や児童の入浴時の皮膚状況の確認などを行っている。
- ・毎朝・毎夕の申し送りや「児童健康連絡票」で、看護職から児童の健康状態を報告し、一時保護所全体での情報共有を図っている。児童の医療機関受診については、主に看護職がその必要性を判断し、必要時は速やかに通院同行を行っている。
- ・土日などの休日に看護職が不在にならないよう、看護職の勤務調整を行っている。看護職不在時については対応フロー表を準備し、状況次第では一時保護所から看護職に連絡し確認を行うこともある。
- ・休日や夜間に受診が必要な場合は、看護職含め当日勤務している職員が「休日の受診の手引き」などを活用し対応している。

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

●どの職員にもいつでも相談してよいことを入所時から児童に伝え、実践している

・入所時のインテークの際に、困りごとや不安などについて、いつでも職員に相談してよいことをインテークを担当した職員から児童に伝えている。また、担当職員は必要時個別面談を実施し、児童の不安や悩みについて相談に応じている。
 ・一時保護所心理職は、児童の入所後1週間を目処に面談を行い、不安や悩みを聞き取っている。面談内容は「心理一週間面接票」に記録し、職員間で共有化している。
 ・一時保護所心理職は、個別面談や心理的個別ケア、児童の日課への参加などを通して児童の様子を観察し、児童の課題を表出して専門的な視点での見立てを立てている。専門的視点で得られた見立てを担当職員にフィードバックし、支援に役立てている。

●児童相談所の相談部門と連携し、集団における支援や個別の支援を行っている

・一時保護所心理職は、児童相談所の担当児童心理司と連携し、必要な児童に対して心理的行動観察や心理的個別ケアを実施している。
 ・一時保護所では、その時々児童の状況に応じた個別の心理的ケアを実践している。一時保護所心理職によるケアとして、児童と一緒にひろばで体を動かしたり個別にセラピーを行ったりするリラックスタイムなどがある。
 ・個別セラピーは、学習の時間に落ち着かない気持ちになってしまうという児童に対して、落ち着く方法を一緒に考え練習してみるなど、児童の不安解消のための具体的な方法で実施している。
 ・一時保護所心理職は、月2回、支援力の向上及び情報交換のため、他の一時保護所心理職とミーティングを行っている。

●発達面や愛着形成などに課題がある児童について職員間で話し合いを行い、支援方法を検討している

・発達や愛着に課題を持つ児童に対しては、職員間で話し合いを持ち、児童の特性や課題を共有している。そして個別にどのような対応が必要か協議し、支援方針や対応方法を検討している。職員の協議の結果、その児童にとって必要と判断されれば、適した学習教材や生活用品に個別に変更することもある。
 ・一時保護所心理職として、発達面や愛着形成に課題があったり行動や情緒面に不安定さが認められる児童に対して、実施目標、プログラム導入の理由、プログラム内容を記載した個別支援プログラムを作成している。
 ・一時保護所心理職による個別の心理的ケアや見立てを必要とする、発達面や愛着形成に課題を持つ児童の入所が増加傾向であり、今後ますます一時保護所心理職の必要性が高まることが想定されている。

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

●入所時に学習進度調査を実施し、児童の進度や理解力に合わせた学習指導を実施している

- ・一時保護所では、全児童対象の集団での学習授業形式の学習指導、学力に合わせた教材を用いての学習指導、学年別の教科書を使用する小グループでの学習指導に加え、児童の希望や必要性に応じた補習等の個別指導の4本柱で学習指導を行っている。児童の学習習熟度については、入所時に学習進度調査を実施し確認している。
- ・児童の生育歴や特性によって理解力や学習進度には開きがあり、児童それぞれの学習進度に応じて学習指導職員が作成するプリント教材も使用している。その際、教材は児童ができる内容からスタートするなど、児童が学習する喜びを見出せるよう配慮している。
- ・今年度から家庭教師の派遣が開始されている。学習指導職員と家庭教師が連携し学習指導を行っている。

●児童の学習に対する意欲の向上を図り、基礎学習に加えて色々な科目を取り入れている

- ・児童が学習意欲を維持し学習習慣を身に付けられるよう、国語、算数の基礎科目のみではなく、総合学習として、社会、理科、音楽、工作などの科目も取り入れている。
- ・学習の時間を利用して、児童は季節やイベントに合わせた様々な作品を制作している。今回の夏祭りのイベントに向けてはお面を制作したりそこで発表する出し物の練習をするなど、児童が学習の時間に楽しさを感じて学習に対する意欲を向上できるよう工夫している。
- ・学習の時間に作成した児童の作品を一時保護所内の廊下やホールに展示し、一時保護所内を明るく賑やかな空間にしている。児童は、退所時に自分の作品を持ち帰っている。

●タブレットを使用した学習方法も取り入れるなど多様な学習方法の提供を行っている

- ・学習の時間に、タブレットを使用する学習方法を取り入れている。タブレット学習は、児童の学習進度に合わせて多種多様な学習教材を提供できるメリットがある。
- ・タブレットは、主に高学年児童が利用している。一時保護所の立ち位置や、児童の個人情報保護の観点から、タブレットで学習アプリ以外は使わないことにしている。
- ・学習指導職員による手作りの学習教材やタブレット学習など、学習教材や学習指導方法を工夫している。児童に様々な学習方法を提供し、児童の学習習慣の維持及び学習への意欲向上を図り、児童の一時保護所退所後の通学への不安の解消に努めている。

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

●近隣施設への外出同行や公園遊び、外食の機会を作り、児童が自然に触れる機会や社会経験の獲得に努めている

- ・近隣の公園や図書館への外出同行など、身近にある地域資源を活用し、一時保護所で生活する児童の気晴らしや気分転換を促すと同時に、児童が地域の中で生活する意味を感じられるようにしている。
- ・外出の際には職員と児童と一緒に外食や買い物をする事もある。児童が健全な金銭感覚を身に付けられるよう、一時保護所として適宜外出同行を行い、外食や買い物などで実際にお金を使う経験ができる機会を作っている。
- ・今年より、近隣の地域センターの協力で、輪投げやアクセサリー作りなどを地域センター内で行う活動も開始している。児童と地域センター職員との交流の機会でもあるこの活動は、今後も継続する予定である。

●大学のボランティアサークルと連携し、児童が一時保護所職員以外の人と関わる機会を持てるようにしている

- ・大学のボランティアサークルと連携し、学生ボランティアを導入している。
- ・学生ボランティアは、貴重なマンパワーとして児童の学習指導に参加している。児童にとって、学生ボランティアの活動は、一時保護所職員以外の人と接する大切な機会にもなっている。
- ・学生ボランティアに対してボランティア要綱に基づきオリエンテーションを実施し、一時保護所の役割や児童との接し方等の理解を得た上で、「秘密保持に関する誓約書」を取り交わしている。今後ボランティアの導入を更に進めるにあたっては、児童の個人情報管理と守秘義務遵守について引き続き厳格な体制をとる必要があることを、当保護所は認識している。

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・いじめ等が行われないよう組織的に予防・再発防止を徹底している
○	6	児童の安全確保等のため、行動に一定の制限を行う必要がある場合は、組織的・計画的に実施し、定期的に検証を行っている

評価項目 6-5-2

児童のプライバシー保護を徹底している

○×欄	標準項目	
○	1	担当児童相談所と連携し、児童に関する情報(事項)を外部とやり取りする必要がある場合には、児童や保護者の同意を得るようにしている
○	2	居室への職員の出入り等、日常の支援の中で、児童のプライバシーに配慮した支援を行っている
○	3	児童の羞恥心に配慮した支援を行っている

サブカテゴリー 5 の講評

●入所児童の意向や要望を把握するとともに話しやすい環境を作り、児童一人ひとりを大切にしている支援を進めている

・入所時の面談(インテーク)では、児童の権利と他児との交流に関する個人情報の取り扱いについて説明している。また、「子どもアンケート調査」を児童に説明する際には、理解しやすい言葉で権利について話すよう心掛けている。
 ・集団生活の中では、児童同士が互いの権利を尊重し合う必要があり、そのためにルールが存在することを伝えている。
 ・「子ども会議」を毎週実施し、保護所生活のルールを話し合うようにしている。会議は、男女別の生活集団で行われている。入所児童にとって身近な話題が多く取り上げられているが、今後、更に自発的な意見がたくさん出てくるようにしたいと職員は考えている。
 ・入退所が多く、集団のメンバーが変わる環境にあって、その時にいる児童の意見を聞き、生活のルールを話し合い、児童に寄り添う支援を進めようとしている職員の姿を感じた。

●入所児童のプライバシーを保護し、安心できる環境を提供するための抜本的な取組が期待される

・職員は、日常の引継ぎや児童支援に関する会議などで、入所児童の気持ちに悪影響を及ぼす言動について検討している。児童の権利擁護と不適切な支援に関する研修も実施している。
 ・しかし、当保護所の定員超過の環境は、入所児童だけでなく職員も疲弊し、児童への対応に大きなストレスを感じる環境になっていることを危惧する。
 ・また、定員超過の状態は、プライバシーを確保するためのスペースや時間が持てないことが課題だと思われる。加えて、狭い居室に複数の児童が寝起きする状況は、安心して生活できる環境とは言い難い。
 ・一部利用していない居室は職員の増員で活用できる可能性もあると考えられる。早急な対応が求められる。

●全ての入所児童が第三者委員と面談する機会を作り、積極的に児童の意向を把握する取組を進めている

・入所児童の個別性を尊重する取組の重要性を自覚し、アセスメントから把握された課題を認識し、個別ケアをできるだけ実施している。
 ・日頃から、暴言・暴力の禁止を児童に伝え、児童間の交流は職員の目の届くところで行われるようにしている。
 ・その他、私物などの持込みについても、今後、より積極的な取組が期待される。更に、個室がなくても、私物の取扱いができる部屋を用意するなど、プライベートなことをする時間と空間を用意することを期待する。
 ・毎月弁護士が第三者委員として来所し、入所児童との面接を実施している。第三者委員との面談の希望は児童の自主性に任せるとともに、すべての児童との面談を積極的に実施していることは評価できる。

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

●毎年改訂を行っている支援ハンドブックを活用し、手順を全職員で確認しながら支援に取り組んでいる

・一時保護所の支援方針と手順について包括的な保護所運営と支援の手引きを提供する冊子が整備されている。支援方針は、「児童相談所運営の手引き」、「一時保護所HANDBOOK」などがあり、毎年改訂が行われている。
 ・加えて、当保護所独自に「日課に関するマニュアル」を作成している。マニュアルは、日課業務に必要な事柄を「児童の日課と職員の行動」に分け、時系列に支援の動きと支援内容を記している。
 ・これらのマニュアルは公務室に置かれ、いつでも職員が閲覧できる。更に、パソコンの共有フォルダに保存され、日々の記録の閲覧や作成時に簡単に参照できるようになっている。

●支援内容の検討を日々の児童対応から考え、入所児童の生活を第一に情報共有を進めている

・支援マニュアル及び重要な手順変更があった際には、必要に応じて、全ての職員に周知している。全職員が、手引きやマニュアルに則り、児童の安全を第一に考え支援に取り組んでいる。
 ・業務の引継ぎ及び連携に力を入れている。毎日2回、朝夕に出勤している職員が集まり、業務の引継ぎ及び児童の動向を伝えている。引継ぎには、一時保護所心理職・学習指導職員・看護職などの専門職も参加し、情報共有を行っている。
 ・職員へのスーパービジョンは保護担当課長代理が中心となり実施している。保護担当課長代理は、職員とのコミュニケーションを積極的に取り、共に成長する職場作りを目指している。また、支援に関するコンサルテーションを一時保護所心理職が行い、心理的課題へのアプローチについて共に考える支援をしている。

●新人職員を育成するシステムを持つとともに、日々の業務連携会議などにより情報の共有を進めている

・新人職員への教育は、男女毎のユニット職員が付き添い、OJTなどにより個別に指導している。覚えるべき勤務手順や支援方法を理解するにはどのくらいの関わりが必要かを実施回数で確認しているため、業務を覚えるまで職員の勤務により数か月かかる。新人職員は、担当職員以外の職員にもいつでも相談できる体制を作っている。
 ・マニュアル及び手順の改定に関しては、日々の業務の中で手順の変更の必要性を感じた場合には、保護担当課長代理及び担当の係が中心となり素案を作成し、その後、議論して改訂を進めている。
 ・また、重要な支援手順の改定については、全体会議で取り上げ、全体で共有している。

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	●施設の構造やスペース上の課題がある中で限られた空間を活用し、児童が安全に落ち着いて過ごせるような空間作りを行っている	
内容①	<ul style="list-style-type: none"> ・児童の居室フロアは男女別のユニット制となっており、リビングを中心に居室が配置されている。ユニット内は、職員の目が届くよう死角を最小限にした構造で、児童が職員の見守りの中で過ごすことができる配置となっている。 ・一時保護所内の廊下の壁面やホールの天井には、学習の時間に作成した児童の作品を展示するなど、自由で賑やかな空間を演出し、児童が楽しい雰囲気の中で過ごせるような取組を行っている。 ・構造及び人員配置の理由から、児童の居室として使用できない居室用フロアを職員の休憩所や作業スペース、物品倉庫として利用している。多層階でフロアの広さが限られるという施設の構造的な課題がある中、独自の工夫によってスペースを有効に活用している。 	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	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
タイトル②	●月2回の第三者委員の面談は、全児童に加え職員も対象とし、保護所運営に積極的に活用されている	
内容②	<ul style="list-style-type: none"> ・第三者委員は1名(弁護士)で、毎月2回個別面談を実施している。対象者は、1回目は在所児童全員、2回目は1回目不在者及び再度面談希望者である。児童と一緒に昼食もっており、定期的な訪問を通じ、関係性が築かれている。 ・第三者委員の役割を児童に理解してもらうために、職員から児童には、職員や児童福祉司には話せないことでも、第三者委員に話しても良いことを伝えている。 ・今年度7月からは、2回目の訪問時に、職員も対象として面談を開始した。職員にとっては、ストレスや二次受傷への対処効果が期待され、第三者委員にとっても保護所の現状理解に役立ててもらおうべく、今後も継続する意向である。 ・相談内容については委員が報告書を作成し、保護所運営に活かせるようフィードバックしている。 	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	5-2-2	職員のやる気向上に取り組んでいる
タイトル③	●職員の意向を尊重することで、職員のモチベーションを高め業務に対する意識の向上につなげようとしている	
内容③	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の意見を聞くために、要望や気づきを把握するためのシートを常備したり、自己申告時の面談に加え必要に応じて面談を行ったりするなど、様々な機会を設けている。また、第三者委員が月2回当保護所を訪問した際には、児童だけでなく職員も話ができることになっている。職員は実際に相談しており、話した内容については第三者委員からフィードバックがあるので、職員の声を把握できる。 ・年休取得をはじめ、管理職を含めた職員が福利厚生制度を利用できるよう、保護所全体で配慮している。 ・こうした工夫により、職員は高いモチベーションと意識を持って業務に取り組んでいるものと考えられる。 	

特に良いと思う点		
1	<p>タイトル ●児童福祉司や児童心理司との連携のもと、綿密なアセスメントに基づいて必要な個別対応や環境調整を実施している</p> <p>内容 ・一時保護所では、多職種が連携し児童の入所時の主訴や生育歴の情報を詳細に把握した上で、児童の行動観察とアセスメントを行っている。児童の様子や状況については、職員から随時担当児童福祉司や児童心理司に連絡している。 ・児童の適切な支援方針決定に向けて、児童福祉司や児童心理司と密な連携を図っている。担当児童福祉司や児童心理司の来所時には、児童の日記や作品を見てもらったり児童の行動特性や日常生活について職員から直接説明を行うことを一時保護所として心掛けている。 ・アセスメントに基づいて、担当職員との個別面談や、一時保護所心理職による個別の心理的ケアなどを実施している。児童の一日のおおまかな日課は決まっているが、その日の児童の様子から必要と思われるれば日課を変更するなどの柔軟な対応を行っている。また児童の状況に応じて部屋割りや食堂の座席の位置を工夫し、児童一人ひとりが落ち着いて過ごせるよう環境調整を行っている。</p>	
2	<p>タイトル ●職員の意識が高く、児童に寄り添いながら保護所全体で児童の安心安全のために取り組んでいる</p> <p>内容 ・子ども会議を開催して児童の意見を汲み取り、また、第三者委員による月2回の保護所訪問を実施するなど、児童の意見を汲み取り保護所での生活の改善に役立てようとする姿勢が見られる。 ・職員は様々な機会を通じて積極的に意見や改善案を出し合っており、また研修の成果を迅速に業務で実践するなど、業務を改善していこうとする意識が高いと見受けられる。一時保護所の理念や規範・倫理も職員に浸透しており、児童の意向を尊重し寄り添いながら児童に対応しようとする姿勢がうかがえる。また、職員間の情報共有や職種間の連携にも努めている。理念に基づき、保護所全体で児童が安心安全に暮らせるよう取組を進めている。</p>	
3	<p>タイトル ●限られたスペースを最大限に活用する取組として、施設内のフリースペースを最大限に活用し、児童が気持ちを発散できる機会を作っている</p> <p>内容 ・施設には「広場」と呼ぶフリースペースがある。広場は、サッカー、縄跳び、一輪車、けん玉、ドッジボールなど児童の自由遊びの場所として活用されている。 ・今回の利用者調査でも「広場で遊ぶことが楽しい」という意見が多数聞かれ、児童が気持ちを発散できる場所になっている様子が確認できた。 ・また、広場を使い、外部講師による音楽、スポーツ指導が行われている。外部講師は、児童のニーズを考えて導入されており、プログラム内容も創意工夫されている。広場を使い専門性の高い集団活動は、児童の楽しい時間となっている。</p>	

更なる改善が望まれる点

1	<p>タイトル</p> <p>内容</p>	<p>●権利擁護に関する児童の理解が進むよう、第三者委員の協力も得て、学習の機会を設けることが期待される</p> <p>・入所インテーク時に、相談部門により権利擁護に関するリーフレットを渡している。保護所のしおりにも権利の説明が記載され、多彩な意見表明の場も提供されるなど、権利擁護は実践されている。 ・しかし、権利擁護のリーフレットを使った説明は、あくまでも入所時に相談部門が担当するという位置づけとなっている。そのため、入所後、児童が「権利擁護」について再確認する機会などは、特に設けられていない。 ・児童の保護期間が長期化する傾向にあるなか、入所後にも権利擁護の学習機会があることが望ましい。その際は、権利擁護のエキスパートであり、保護所の状況を理解している第三者委員の助言を得ることも一案である。</p>
2	<p>タイトル</p> <p>内容</p>	<p>●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</p> <p>・施設の定員は、全ての居室を使用した場合を想定して設定されている。しかし、施設の構造及び職員体制の限界もあり、一部の居室は使用できない状態が続いている。そうした状況の中、定員の2倍近い入所者を受け入れなければならない状況が続いている。 ・当然、小集団でプライバシーが確保できる居室空間を確保することはできていない。また、家庭的な小集団の生活を想定していた環境に想定を超える児童が生活することになり、児童間のトラブルが実際に起きており、一人の児童の不安定な心理状態が全体に伝わるなど、児童の情緒面での安定が難しい環境にある。また、当保護所が目指している、児童の個別のニーズに応じた支援を効果的に行うことも難しい。 ・更に、保護期間が2か月を超える児童が全体の4割を超え、半年以上一時保護所で生活する児童もいる。児童の学習権(通学)など、基本的権利を守れない状態を早急に解決しなければならない。</p>
3	<p>タイトル</p> <p>内容</p>	<p>●学習指導職員及び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</p> <p>・保護所での支援は、福祉職、看護職、一時保護所心理職、学習指導職員などの専門的職員により支えられている。定員を超える入所により、職員の負担は大きく、特に、会計年度任用職員と呼ばれる非常勤職員の負担は大きいものとなっている。 ・当保護所では現在、看護職は常勤職員と会計年度任用職員の配置となっているが、一時保護所心理職及び学習指導職員は会計年度任用職員だけである。会計年度任用職員は勤務日数が限られており、個別丁寧な支援を十分に行ったり、人材育成を行ったりすることが難しい状況である。また、離職するケースも少なくなく、支援の継続性を確保することが難しいと管理・監督職は認識している。 ・心理、学習の面においても、責任と権限を付与された立場で、支援の質を継続的に向上していくことができる常勤職員の配置が期待される。</p>