

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 | 田口 香子 | 経営 | H1001039 |
| | 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 | 立川児童相談所(南分室) | | | |
| 事業所連絡先 | 〒 | 190-0023 | | |
| | 所在地 | 東京都立川市柴崎町2-21-19 | | |
| 事業所代表者氏名 | 安原 理恵 | | | |
| 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 | 23 日 | |
| 利用者調査結果報告日 | 2023 年 | 11 月 | 2 日 | |
| 自己評価の調査票配付日 | 2023 年 | 8 月 | 23 日 | |
| 自己評価結果報告日 | 2023 年 | 11 月 | 2 日 | |
| 訪問調査日 | 2023 年 | 11 月 | 9 日 | |
| 評価合議日 | 2023 年 | 11 月 | 9 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)子供の意見表明に配慮した権利擁護の推進 2)児童の生命及び心身の安全の確保 3)支援力の向上 4)楽しい食事場面の提供及び、日課の充実 5)人材育成及び研修の充実</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> <ul style="list-style-type: none"> ・児童の権利に配慮した児童福祉の専門性を持った支援を提供でき、他職種や職員間と協働できる職員 <p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一時保護所の機能、役割を理解し専門的な観点をもって主訴とケースに沿った児童主体の支援ができること ・保護所全体がひとつのチームであることを意識する等、チームワークの強化により、児童によりよい支援を提供すること ・一時保護所支援向上検討会の改善方針を理解し、自ら業務改善の意欲を持ち実践に取り組むこと |

調査対象

令和5年8月23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

10

| | アンケート | 聞き取り | 無回答 | 計 |
|------|-------|------|-----|------|
| 回答者数 | 0 | 10 | 0 | 10 |
| 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、(70%、7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
(90%、9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

問1. 食事の時間は楽しみですか

問3. 学習は分かりやすく楽しいですか

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
(各々 70%、7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 |
| 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) | 7 | 1 | 2 | 0 |
| 美味しいもの、好きなものはたくさん食べる。 りんごが好き。保護所のおやつにもある。 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) | 5 | 1 | 4 | 0 |
| 嫌いなものはない。 嫌いなものでも一口は食べるようにしている。 嫌いな物もカレーと一緒に食べられるようになった。 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 | 2 | 1 | 0 |
| 楽しい時もあるけど、つまらない時もある。 引き算と足し算をした。 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) | 7 | 2 | 1 | 0 |
| 特記すべき意見なし。 | | | | |
| 5. 保護所生活での楽しみ (保護所で楽しいと思う活動はありますか(体を動かすこと、創作活動、所外活動など)) | 7 | 0 | 0 | 3 |
| 将棋が楽しい。サッカーも楽しい。コマも楽しい。 行事(七夕、納涼祭)が楽しい。 木工を作った。(家、人、戦車)部屋に飾った。運動が楽しい。 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) | 4 | 3 | 3 | 0 |
| どうして大切なのかは話があった(かもしれない)けど忘れている。ルールがいっぱいあって忘れてしまう。 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) | 5 | 3 | 2 | 0 |
| ケガしたことはあまりないので分からない。 看護師さんに見てもらったことはある。 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) | 4 | 2 | 3 | 1 |
| ごはん食べる場所はいつも掃除してくれている。トイレもキレイと言えばキレイ。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)) | 5 | 4 | 1 | 0 |
| 一度もケンカしたことないから分からない。 「どうしてもガマン出来ない(ケンカしそうな時)は言ってね」と言われている。 見ている時は対応してくれる。 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) | 5 | 3 | 2 | 0 |
| 特記すべき意見なし。 | | | | |
| 11. 児童の状況や要望を十分把握し、援助がなされている (職員はあなたが今後どうしたいかを聞いて、それが実現するように、一緒に考えてくれたり、何らかの対応をしてくれますか(実際にしてくれていますか)) | 6 | 3 | 1 | 0 |
| 特記すべき意見なし。 | | | | |
| 12. 将来に向けた支援の成果 (【小学生以上】保護所の生活を通して、自分自身の気づきや成長につながった(できなかったことができるようになった)ことがありますか) | 5 | 2 | 3 | 0 |
| (サッカーの)リフティングが出来る。 コマが出来るようになった。 入った当初は色んなルールがあって出来なかったこともあったけど、今は慣れて出来ることが増えた。 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) | 8 | 1 | 1 | 0 |
| 特記すべき意見なし。 | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 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) | 3 | 4 | 2 | 1 |
| 話は聞いてくれると思うけど、忙しい時は聞いてもらえない。先生達は皆そう。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) | 9 | 1 | 0 | 0 |
| 知られたいくないことはあまりない。 家のこととかは(逆に)皆の前では言わないようにと、先生に言われている。 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、を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) | 6 | 3 | 1 | 0 |
| 特記すべき意見なし。 | | | | |
| 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、してほしいなあとしたこと)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) | 6 | 3 | 0 | 1 |
| 福祉司さんは聞いてくれた。 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) | 7 | 2 | 0 | 1 |
| 皆丁寧です。 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

●南分室で特に重点的に取り組むべき事項は、組織目標等で明らかにし、職員に説明し周知を図っている

・保護所として目指す理念や基本方針は、「一時保護所支援改善検討会報告書」(令和2年)や、日常生活支援のための「一時保護所HANDBOOK」(毎年改定)を、全職員に説明の上、配布している。
 ・また、立川児童相談所(南分室)独自の重点事項については、「立川児童相談所保護課組織目標」「各所重点取組テーマ」に整理し、職員会議で説明している。
 ・今年度は主に、児童の意見表明を重視し、第三者委員の月2回の訪問や、子どもアンケートや子ども会議の実施などを盛り込んだ。
 ・児童(学齢や幼児)には入所時に、イラストを多用した「一時保護所のしおり」(低学年用と幼児用)や「とても大切なあなたへ」などを用いて一時保護所が大切にしている事を説明している。保護直後のショックや混乱などにより戸惑ったり、説明が一度では理解しきれない児童の場合には、インテーク後も折をみて説明している。

●支援力の向上や児童が安心を実感できる環境作りを目指して、保護所運営に取り組んでいる

・年8回の職員会議には保護課長が毎回出席し、所長も出来るかぎり出席して、保護所として取り組むべき事項を伝えている。また、支援困難な児童が増えている現状から、CVPPP研修(包括的暴力防止プログラム)の課長代理級職員の受講や、その後の保護所内での知見の共有を目指している。
 ・今年度は、重点取組テーマとして、①児童に対する支援力の向上、②児童が安心を実感できる環境作り、仕組み作りを掲げ、子どもアンケートで得られた声を、支援内容に反映するなどの成果があらわれている。
 ・また、必要に応じて研修の企画・実施も、保護課長や保護担当課長代理を中心に行い、「バウンダリー(境界線)の理解と対応」研修や、「トラウマインフォームドケアと二次受傷」の一時保護所交換研修を行い、職員が児童の抱える背景や、職員としての対応方針をより深く理解できるよう取り組んだ。

●必要に応じてスピード感ある意思決定を行うとともに、職員の意欲を活かすマネジメントにリーダーシップを発揮している

・原則として職員会議が最終協議機関として位置づけられているが、職員の発案や改善に向けてスピード感を要する場合には、所長・保護課長・管理担当課長代理・保護担当課長代理が協議の上、試行に入る形をとっている。
 ・決定事項の周知は、一日2回の引継ぎの中で、保護課長、保護担当課長代理から繰り返し説明を行い、課長代理連絡事項や、回覧等により、同じ内容を複数の方法で周知するようにしている。
 ・管理・監督職は、マネジメントをする上で、職員全員でボトムアップ型で作り上げることを重視しており、一人ひとりの意見の言いやすい環境作りや、必要に応じて個々に話を聞くなどして、力を発揮しやすいよう努めている。

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

●職員間で守るべき規範や当保護所のルールを、「南分室運営の手引き」にまとめて共有している

- ・一時保護の従事者として順守すべき規範・倫理は、全職員配布の「一時保護所支援改善検討会報告書」に記載されている。
- ・職員間で特に守るべき規範や、当保護所のルール等については、「南分室運営の手引き」にまとめており、昨年度の見直し・改訂を行った内容を反映した最新版の冊子を配布している。
- ・職員の共通認識を図った上で、改善が必要な場合は、速やかに対応し、方針を周知している。

●外部評価の受審、第三者委員の訪問を増やすなど、より開かれた組織を目指して取り組んでいる

- ・平成28年度より外部評価を毎年受審しており、結果を東京都のホームページで公表している。また、要保護児童対策地域協議会では、一時保護に関する情報提供を行っている。
- ・児童には保護所について紹介するしおり(「とても大切なあなたへ」)を用いて、保護者には「児童相談所のしおり」を用いて、情報提供や説明を行っている。
- ・今年度より、第三者委員の訪問を月2回に増やしており、そこから得られた児童の声を活かし、ぬいぐるみの貸し出しを小学生以上にも広げる取組が開始されている。
- ・実習生は、受入れ担当を設置し、「実習生の心得」と題した手引書を作成して、事前研修や振り返りも行うなど、受入れ体制を整えている。

●個人情報保護に配慮したボランティア受入れや、相談部門による要保護児童対策地域協議会への参加を通し、保護所の状況を伝えている

- ・ボランティアは受入れ担当を配置し、実施要領を定めて受入れ体制を整えており、今年度は、草刈りボランティアやリトミックの講師の受入れを行っている。
- ・開始時には、実施要領に基づき必要事項を説明し、ボランティア登録書と誓約書の提出を義務付けている。特に、児童のプライバシーの尊重や個人情報の取り扱いについては、SNSなども含め、情報の流出については丁寧に注意喚起を行った上で誓約書に署名捺印してもらい、個人情報の保護を図っている。
- ・地域の関係機関との連携としては、相談部門として要保護児童対策地域協議会に参加する中で、適宜保護所の状況を伝えている。

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

● 第三者委員や子どもアンケートなどを通じて、改善に繋げるため、児童の声を積極的に拾い上げている

- ・入所前には児童福祉司から、インテーク時には保護所職員から、保護所の職員や外部の大人(第三者委員)に相談できることを伝えている。「とても大切なあなたへ」は児童に配布し、児童がいつでも確認できるようにしているほか、保護所内にも掲示している。
- ・児童が心配事や今後のことに不安を感じている際には、児童福祉司に話すよう伝えるとともに、担当児童福祉司に早めの面会を依頼している。また退所時アンケートも実施している。
- ・第三者委員の訪問時は多くの児童が相談するように、声掛けをしている。また今年度より本格的に開始した子どもアンケートでは、幼児はヒアリング、学齢児はアンケートにより声を集めた。

● 第三者委員の来所を月2回に増やし、必要に応じて聞き取りの結果に速やかに対応している

- ・児童の意見表明に配慮した権利擁護の一環として、今年度より、東京都立の全保護所で、第三者委員の来所を毎月2回に倍増した。
- ・月2回は、児童と食事場面を共にし、かつ5歳以上(年長児を含む)の希望した児童と個別に話をしている。そのうち1回は、4歳以下も含めて希望者と話をしている。遊びの風景や食事場面を共にしながら意向把握に努めている。
- ・聞き取り後には保護所の生活等に係ることとケースワークに係ることを分けて記載できる書式に記録し、報告書を提出してもらっている。保護所内の相談については、保護担当課長代理を中心に速やかに対応を検討・実施するようにしている。ケースワークに係る相談は、必要があれば担当児童福祉司に連絡し対応を図っている。
- ・これまで小学生以下に行っていたぬいぐるみの貸出しは、児童からの意見を受けて、小学生以上にも貸し出すなど改善している。

● 子ども会議や子どもアンケートの結果を丁寧にすくい上げ、支援内容に反映している

- ・今年度より、子ども会議や子どもアンケートを開始している。
- ・「子どもアンケート」は他の保護所を参考にしながら、児童に対する職員の接遇や寄り添い方、保護所での生活、その他意見について、設問項目を設定している。
- ・結果は「アンケート結果」として取りまとめ、職員会議などで共有し、おやつメニューや玩具の購入に反映するほか、肯定的な回答は、職員の励みにもなるようにしている。
- ・支援内容に反映した具体例としては、アンケートの中で、児童から食べたいおやつについて多様な希望が挙げられたことを受け、行事の際に、児童たちが食べたいお菓子を自ら複数選べるスタイルにするなどの取組が挙げられる。

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

●「令和5年度立川児童相談所保護課組織目標」を定め、取り組むべき課題と方向を明示している

・保護所内の中長期方針に該当するものとして、「令和5年度立川児童相談所保護課組織目標」を定め、保護所で取り組むべき課題と方向を明記している。組織目標の作成及び調整は、所長、保護課長を中心に対応し、福祉局 子供・子育て支援部、立川児童相談所の目標を踏まえて策定している。
 ・組織目標の策定にあたっては、保護所の取組から把握された課題を踏まえ、外部評価の結果や、第三者委員による児童ヒアリング等から出た意見も加味している。
 ・短期の活動や行事については、担当者を設置し、年間行事計画などのスケジュールを作成して、計画的に実施している。

●支援の中・長期的な改善に向けては、一時保護所支援改善項目を定め、支援向上プロジェクトチームごとに計画的に取り組む仕組みとしている

・当保護所としての支援改善の方向性を定め取組を深める目的で、昨年より所内でプロジェクトチーム(PT)を立ち上げている。コンパクトな規模で、多様な経験や立場の職員の意見を適宜取り入れながら、計画的な取組につなげる仕組みとなっている。
 ・プロジェクトチームでは、季節ごとに児童が楽しめる行事を体験型で実施したり、遊びの選択肢を増やすなど、児童の生活の幅を拡げ、日課の充実を図る結果につながっていることが確認された。
 ・支援改善項目の取組については、進捗状況報告書にまとめ、支援向上委員会において進捗を報告する仕組みであり、当保護所の取組が東京都立の保護所全体の質向上にもつながるよう意図されている。

●ヒヤリハット情報の分析から現場のPDCAを重ね、定員を超える状況の把握も合わせて安全阻害要因を分析し、児童の安全確保に繋げる更なる改善を期待する

・今年の職員調査の意見には、小学校低学年の児童に自立を求める度合いやその際の関わり方、児童を一人にする場合の意図や基準等について、とまどう意見が見られた。子どもの安心や安全確保の観点から、一層、職員との共通理解が必要な状況がうかがわれる。
 ・児童の安全に関わる事故の防止については、事故の発生時には職員会議において職員体制の強化等の対策を協議し、ヒヤリハットの共有などで予防に努めているが、今後も粘り強く、職員の支援向上により児童の安心と安全を図るとともに、子どもの人権が守られる対応が求められる。
 ・訪問調査の時点では、入所児童数は、比較的定員に近づいていたものの、令和4年度立川児童相談所の事業報告では、入所定員に対し、年平均200%を超え特性が強い児童の入所も増え、職員の疲弊が高まる中、職員のサポートで乗り切ったことが報告されている。
 ・このため、ヒヤリハット情報の分析から現場のPDCAを重ね、定員を超える状況の把握も合わせて、安全阻害要因についての分析を継続し、支援向上の方策を見出し、いほしい。

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

●職員の年齢構成バランスを考慮した人員配置を本庁に要求し、職場の状況や環境の変化に努力している

・長年、職員の年齢構成のバランスを考慮した人員要求・配置が行われた結果、徐々に職員体制の好ましい変化、安定が見られるようになってきている。一方、令和4年度の立川児童相談所事業報告では、会計年度任用職員も増える中で常勤職員との役割分担の整理を更なる課題としている。
 ・こうした中でも、近年の福祉職の世代交代で、職員の年齢構成のバランスの改善が図られつつあり、男性職員も複数名配置されている。職員の実感としても、児童の愛着形成上も、男性職員の存在は意味があると感じており、性に関して課題を抱える児童については、一時保護所心理職と相談しながら支援を行っている。
 ・職員調査結果やヒアリングの中からは、相談しやすい関係性や、声を掛け合って相談しやすい関係性が一歩ずつ構築されて来ていることが伺われた。

●保護所がローテーション勤務であることを踏まえて所内研修を充実させ、支援への共通認識を育てようとしている

・東京都立の全保護所の取組であるが、新たに配属された新人職員には、研修ノート等を用い、相談役をつけて個別の育成・支援をきめ細かく行っている。
 ・また保護所がローテーション勤務であり、外部研修に参加しづらい環境であることを踏まえ、所内研修の役割を重視し、内容及び機会の充実を図っている。
 ・所内での研修内容では、これまで実施してきたトラウマインフォームド研修、権利擁護研修、CARE研修、一時保護交換研修の他、新たにバウンダリー(境界線)研修を実施し、人材育成に努めている。CARE研修は、それがどのように支援に活かされたかを振り返る機会を持っている。
 ・主に、職員会議などの時間を用いて研修を実施しており、職員が同じ研修を受講することで、共通認識をもって支援にあたることをねらいとしている。

●職員間の活発な意見交換を通じて、行事や日常活動について更なる充実や児童を中心にした支援へのもう一段の変化が期待される

・若い職員とベテラン職員、また、多職種間の能力を支援に発揮するために、行事や日常活動について、目的や方針に沿った具体的アイデアを出し合いたいと考えている。
 ・今年度から本格的に始まった子どもアンケートも貴重な材料であり、アンケートから得られた意見を、どのように実際の支援に活かすか、職員全体で検討する機会が期待される。
 ・職員調査の意見には、定員超過や保護期間が長期化する児童の支援についての様々な問題意識が見られており、今後活かすことができる。
 ・保護課長の着任により、相談部門と保護部門の連携など、立川児童相談所としての一層の取組促進が図られる体制も整い、今後の変化が一層期待されることとなっている。

カテゴリー 7 情報の保護・共有

サブカテゴリー 1 情報の保護・共有に取り組んでいる

評価項目 7-1-1

一時保護所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる

| ○×欄 | 標準項目 | |
|-----|------|--------------------------------------|
| ○ | 1 | 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス制限を設定している |
| ○ | 2 | 収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・保管している |
| ○ | 3 | 保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している |

評価項目 7-1-2

個人情報、「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

●情報セキュリティ対策が施されたパソコンを使用し、アクセス制限に応じて必要情報を共有・閲覧している。

- ・情報管理は、本庁で一括したシステムで管理され、情報セキュリティ対策が施されパスワードが付与されたパソコンが貸与されている。
- ・情報は、共有サーバーに保存し、アクセス制限のかかった「共有フォルダ」で職員が活用できる仕組みになっている。
- ・紙ベースのものについては、文書管理基準表に基づき保管処理をしている。

●個人情報保護等は、個人情報保護法、東京都の規定等に基づき定められており、研修等を通して周知徹底に取り組んでいる

- ・個人情報の取り扱いについては、東京都全体で意識の徹底に取り組んでおり、特に一時保護所の個人情報の取り扱いについては、細心の配慮をしている。
- ・個人情報の保護については、個人情報保護法、東京都サイバーセキュリティ基本方針、個人情報保護条例、情報公開条例に沿って、東京都全体で取り組んでいる。
- ・実習生・ボランティアについては守秘義務を説明し、承諾書を書いてもらうことで、外部流失を防いでいる。職員には、全庁eラーニング研修があり、組織目標にも明示して注意喚起をしているが、更なる周知徹底が必要だと認識している。

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、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、児童の権利養護を進める役割を担っている</p> <p>・一時保護所の運営理念は、①児童の権利擁護、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。 ・「東京都一時保護要領」、「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>●児童相談所(相談部門)との連携を密に図り、児童の受入れ並びに退所支援を進めている</p> <p>・児童相談所(相談部門)との連携を密に図り、一時保護所の運営がスムーズに進行するように情報共有を行っている。 ・担当の児童福祉司が一時保護所の生活を理解できるよう、一時保護所の業務をまとめたリーフレットを用意している。 ・一時保護所のリーフレット「とても大切なあなたへ」を児童の入所前に、担当の児童福祉司が児童に説明を行っている。緊急保護などで、入所当日に説明できなかった場合には、後日担当の児童福祉司が来所し、速やかに入所の目的、方向性について児童に説明し質問に応じるようにしている。 ・なお、当保護所として、担当外の職員が対応する場合にも、児童への説明が十分に行えるようにしていきたいとの課題を認識している。</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

●幼児など、ことばの理解が難しい児童にも分かりやすい説明を心掛け、絵カードなどを活用している

・入所にあたっては、児童の安心感を大切にしたい受入れを心掛けている。「一時保護所のしおり」を見ながら、幼児の場合には絵カードなどを活用して一時保護所での生活を説明している。一方、緊急及び夜間の受入れの際には、時間をかけて丁寧に保護所の説明をすることが難しい場合があり、課題と認識している。また、児童に関する情報が不足していると感じる時には、担当児童福祉司への照会及び担当児童福祉司から直接児童への説明を行うように要請することもある。

・入所リーフレットは、幼児でもイメージできる配慮としてイラストを多用した体裁になっている。説明は、児童の発達年齢や理解力に応じて工夫し、生活場面の具体例を挙げ、分かりやすい説明を心掛けている。

●入所面談は、児童福祉司と保護所職員が協力して児童に関わり、安心して生活できる場所であることを伝えている

・入所面談には、保護担当課長代理、福祉職、看護職等が連携して実施している。入所に関するマニュアルとして「一時保護所運営の手引き」に何をどのように準備するかが確認され、支援のポイントを記載されている。また、入所直後の児童の安定には担当の児童福祉司との連携が重要であり、丁寧な引継ぎを実施するようにしている。

・入所面接では、児童の権利や主訴の説明は児童福祉司が行い、一時保護所のルールや生活については保護担当課長代理、福祉職が行うようにしている。

・看護職が医療面及び健康面の確認を行い、通院や服薬などの特別の配慮の必要性を確認している。幼児には、「安心して生活できる場所」であることを伝え、生活への導入の中で見守りを行っている。

・入所後、1週間を目処に一時保護所心理職が個別面談を行い、児童の気持ちや要望を把握している。

●児童の安定を図るために、ぬいぐるみなど、こだわりのものを持ち込めるように配慮している

・入所時に私物の預かりを行っている。ぬいぐるみなど、それを持つことで児童が安定すると思われる物については、寝る際に使用できるようにしている。何も持ち込めない児童にはぬいぐるみの貸し出しを行っている。また、今年度から小学生についても貸し出すように枠を広げた。

・退所にあたっては担当の児童福祉司との連携を図り、児童に伝える時期について個別事情を考慮して対応している。

・児童が児童養護施設などに入所する場合には、施設見学や施設職員との面談を設定し、関係機関との調整を行うようにしている。

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

●児童を定期的にあセスメントすることで、支援方針を確認し、情報を確認するシステムを作っている

・日々の記録を丁寧に取ることが、支援の質を上げ、情報共有にとって重要であると認識している。個別経過記録は、担当職員以外にも、支援に関わった職員が記載し、最終的に各児童の担当職員が児童票にまとめている。
 ・児童に関するアセスメントとして、一時保護所心理職が実施する「入所1週間目面接」及び児童の入所間近の状況報告を行う「7日目会議」、入所後3週間目に支援方針を確認する「観察会議」を開催している。その後は、必要に応じて行われる「ケース会議」で方針の見直しに取り組む仕組みとしている。

●児童の主訴や支援方針を確認する観察会議に加え、保護が長期化するケースには、支援の内容を確認する会議の開催を期待する

・ケース会議は、必要に応じて開催するという仕組みになっているが、開催の判断基準は、必ずしも明確ではなく、ケース会議の実際の開催は少ない。
 ・特に、保護期間が2か月を超え長期化する児童については、保護所にいる理由がわかりづらくなり、児童のモチベーションに影響することが想定される。
 ・当保護所としては、児童一人ひとりに担当職員を付け十分対応しており、児童の行動観察の方針を日頃から話し合い、支援内容及び手順の変更に取り組んでいるが、保護が長期化するケースでは、支援方針の確認を行う会議など、更なる情報共有の場の設定が求められる。

●職員は児童の様子を把握するため、詳細な記録を取るとともに、引き継ぎなどの連携にも時間を割いている

・記録システムを活用し、支援に関する情報を記載・確認するシステムを用意している。記録は、児童の様子から対応の記録、連携の記録、結果の記録まで要点を明確にした記載内容である。
 ・児童の記録は、主に各児童の担当職員がまとめ、児童票の中に報告書として記載する役割を担っている。児童票の記載は、児童の特性に応じた表現の工夫があり、主訴に応じたアセスメント内容を丁寧に記している。
 ・また、看護、学習、心理などの専門職は、それぞれの活動記録のほか、「個別経過記録」にも積極的に記載している。
 ・職員は児童の情報共有のため、引継ぎに力を入れている。職員は勤務に入る際には必ず経過記録及び引継ぎ記録を読み込み、児童の動向を確認している。

サブカテゴリー4 サービスの実施

評価項目 6-4-1

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

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

評価項目1の講評

●児童が安心して生活できる場所であることを分かりやすい言葉を使い説明し、職員との関係作りを進めている

・児童の主訴の確認及び個別支援を行う上で配慮する事柄に関しては担当の児童福祉司などからの聞き取り、また関係書類を通じて把握するようにしている。
 ・児童により、保護理由に対する理解(認識)は異なることから、児童の理解力や個別の思いを大切に説明を行うようにしている。入所理由を説明する際にも、「ここに来たことをどういう風に聞いてますか」という聞き方をすることで、児童の認識を確認した上で、児童の思いに職員が合わせるような関わりを行っている。
 ・特に、入所時での対応は、児童の安心を最優先に進め、児童のペースの合わせた対応により、早く生活に慣れるように配慮している。

●児童一人ひとりに担当職員を配置し、他の専門職や児童福祉司との連携を図りながら児童支援を進めている

・入所した児童には、福祉職が中心となり担当職員をつけている。担当職員は、児童と個別に関わる時間や個別面接の時間を作り、児童との信頼関係構築を深める努力をしている。児童も、自分の担当職員が誰であるのかを理解していることも多く、自ら「お話ししたい」と希望を伝えている。
 ・職員は児童を二人から三人担当し、記録の管理並びに担当児童の課題把握及び支援方針をまとめ、3週間目を実施する「観察会議」で専門職の意見を参考にし、支援方針を話し合っている。
 ・担当の児童福祉司及び児童心理司との連携もできるだけ担当の福祉職が行うようにしており、細かい児童の様子を伝えることで丁寧な支援に繋がると考えている。

●児童の不安を受け止めながら、退所先の生活につながる丁寧な支援を進めている

・児童の安定には、保護期間が大きく関わることから、担当の児童福祉司との連携が重要であると認識している。そのため退所後の生活に関する話も、できるだけ児童にも伝え、先に見える支援を進めたいと考えている。
 ・退所後、児童福祉施設に入所することが予定されている児童には、施設の職員による入所前面談を実施し、施設生活に関する説明をするようにしている。また、施設見学ができる場合には、入所前に実施することで、具体的なイメージを持てるように関係者との調整を行っている。
 ・日々の児童の思いや不安に関する支援は、日記を通じて行われている。日記を担当の児童福祉司に見てもらうことで、児童の心の動きがよく分かるように活用している。

評価項目 6-4-2

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

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

評価項目2の講評

- 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、積極的な連携に努めている
- ・児童の総合的な支援を検討する会議として立川児童相談所相談援助課の援助方針会議が開催されている。その会議には保護課長、保護課長代理が出席できる仕組みとしている。今後、保護が長期化するケースや困難なケースなどでは特に、一時保護所の担当職員も参加し情報共有していくことが望まれる。
- ・担当の児童福祉司との面会や連絡は、一時保護所の生活現場と相談部門をつな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。

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

●人と人の適度な距離を保ちながら仲良くすることの大切さを伝えている

- ・入所時に伝えている、児童が相手を尊重してプライバシーに関する話を控えることを、会話禁止にならないよう留意して丁寧に説明している。
- ・複数の児童が自由時間に一緒に遊ぶ際には、職員はその様子を観察しながら必要に応じて、人と人の距離に適度に保つよう伝え、その大切さを理解してもらっている。
- ・深く干渉したり、良くない関係が生じることのないよう、入浴やトイレは年齢や性別に配慮し、できる限り分散して使用するようになっている。
- ・職員は一時保護所の日を通して児童が他の児童とどのように関わっているかを行動観察の点からも常時確認している。

●問題行動については大事にならないよう、できるだけ早期に介入するなどの対応をとっている

- ・問題行動や情緒の不安定な状態にある児童を確認した場合は、他の児童への影響が出ないように、物理的に場所を移動するなどし、場合によっては一時保護所心理職が介入する方法も取って、早期の対応に努めている。
- ・幼児から小学3年生までが対象の一時保護所のため、年間を通して個別に指導する機会はあまりない。
- ・児童に個別に指導が必要な場合には、その行動の善し悪しだけを取り上げるのではなく、受け手の気持ちを想像してもらい、なぜそういう行動が禁止されているのか等を説明し、理解を促すことに努めている。

●職員は、個別性を重視しながらも、集団を活かした支援の良さを認識し、実践している

- ・当保護所では、個別性を重視しながらも、集団生活の一つの意義として、学齢児の大きい子が幼児を気遣うことができるなど、思いやりや忍耐等の社会性を学ぶ場となっていることを認識し、支援に活かしている。
- ・集団を活かした支援の重要性とそのポイントについては、「一時保護所運営の手引き」や「一時保護所HANDBOOK」等のマニュアルに示している。
- ・児童達の年齢のバラつきや相性に配慮しつつ、児童が集団での生活にもなじめるよう、言葉掛けの仕方やそのことが必要な理由などを、資料やOJTを通して、保護担当課長代理や先輩職員から若手職員に教示し、伝えている。

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

●年齢や発達に応じて基本的な生活習慣や知識・技術を身に付けられるよう支援している

・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。そのため一時保護所では、規則正しい生活を送る中で習慣化に触れ、無理なく身につけてもらうよう支援している。
 ・歯磨きをしたことがない児童もあり、健康管理の基礎に触れる一助として、歯科衛生士による歯磨き指導を行っている。
 ・日常の日課の中では、生活経験の不足を少しでも補うため、絵カードや日課表を用いて、食事マナー・言葉遣い・服装・家事等を学ぶ機会を提供している。
 ・行事やレクリエーションでは、集団での生活経験を通して、人前での立ち居振る舞いを伝えている。

●自由な遊びの時間や多様な行事やスポーツを通して、児童の生活する力の習得を支援している

・小集団の中での遊びを通じて児童のコミュニケーション力が向上するよう、児童が自由に遊べる時間を夕方に設定し、様々な遊具も取り揃えている。児童が、自由に遊具を選び、遊びを通して他者に意思を伝達したり、人と人との関係を自然な形で学べるよう支援している。
 ・また、行事やスポーツ・文化活動を通じて、入所児童の達成感ややりがいを持てるよう、様々な活動を工夫し、ひな祭り、端午の節句、七夕、花火大会、クリスマス会等、1年を通じて様々な行事を実施している。
 ・運動、リズム、音楽、芸術などには外部講師を活用し、より質の高いプログラムを提供して、児童が体験できる活動の幅を拡げ、生活する力が身に付けられるよう、支援している。

●保護が長期化し、見通しに不安を持ちやすい児童には、一対一の支援機会の充実を検討している

・保護期間が2か月を超えるなど、長期化する児童を対象に、担当職員と一対一で外食等に出かける取組(リフレッシュ対応)を実施し、児童の不安の解消や個別支援の充実を図っている。
 ・参加した児童からは、「好きなものをお腹いっぱい食べられた」、「先生といっぱいお話できた」等の感想が聞かれている。外出時の個別の関わりを通して、普段の生活では分からないような児童の別の側面を知ることもあり、それらは情報共有をし、個別児童の支援の向上に活かしている。
 ・なお、現状、一対一の外出は、担当職員のみでの対応としていることで機会が制限されている点は、更なる改善課題と認識している。

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

●一時保護所での生活が安心安全で快適なものとなるよう、集団内での小まめな調整を図っている

- ・異なる年齢や背景が異なる児童であっても安心安全に生活できる環境とすることに努めている。できるだけ望ましい環境となるよう、リーダーを中心として、必要に応じて日課等の調整を行った上で、個別に対応する場面を持ったり、外出や運動などのプログラムを入れるなどの工夫をしている。
- ・児童間でのトラブルは未然に防ぐように努め、部屋割りや食堂での座席位置など環境変更や個別に面談を設けるなどの対応を進めている。
- ・保護児童にきょうだいがいる場合には、児童の希望に応じて、きょうだいだけで過ごせる時間を設けている。

●状況・年齢等に応じて日課を工夫しており、自由な時を過ごす時間帯も確保している

- ・一時保護所は日毎に定めた日課を中心にして日常が動いており、その中で多種多彩な活動を取り入れることに努めている。学齢児の場合は、学習の時間の充実を図り、音楽、運動、自然観察、図書館利用、映像利用学習等を進め、幼児については、リトミックやモノレールの体験利用、小集団での散歩などの取組を行っている。
- ・日課の活動内容の多様化を図ることで、児童の自主性を尊重しようとする姿勢が伺われる。
- ・自由時間の過ごし方は、基本的に児童一人ひとりの自由意志に任せている。自由時間は夕食の前後から入眠前までの時間帯にまとまっており、その時間を使って、玩具や漫画本、着せ替え遊びなどで思い思いに時間を過ごしている。
- ・寒暖差による服の調整も、職員が判断するより児童の意思を優先して進めている。

●児童の意見を積極的に取り込み、一時保護所の改善を具体的に進めている

- ・一時保護所支援改善検討会報告書であげられた改善案を念頭に置きながら、児童に対する支援の枠組み作りを模索している。児童の意見は、日常の職員との関わりや意見箱、第三者委員活動等から把握する仕組みを持っており、一時保護所の生活改善に繋げている。
- ・第三者委員は月2回来所し、積極的に希望する児童と面談をする他、職員に対するアドバイスも行っている。また、第三者委員は午前から来所し、昼食を児童と共にとり、コミュニケーションをとっている。
- ・第三者委員からの意見で改善に繋がった事例がある。これまでぬいぐるみの貸し出し対象を幼児に限定していたが、改善後は、その枠を取っ払って全児童を対象に貸し出しをすることとなった。

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、センターの管理栄養士が作成し、毎月の給食業務連絡会で検証している

・食事の献立は児童相談センターの管理栄養士が作成している。調理は業務委託により一時保護所内の厨房で業者が行っている。衛生を確保し、栄養のバランスや児童の嗜好、更には歳時・季節感にも配慮した食事を提供できるよう工夫している。
 ・毎月1回、給食業務連絡会を開催しており、前月の食事を中心として献立内容や実際の調理等については常に検証して、必要な改善を行っている。

●食べられるものが増えるような声掛けや量の工夫をし、食物アレルギーの対策は徹底している

・少しでも、児童の偏食などの傾向の克服につながり、食べられる食材やメニューが増えるように、声掛け等をしている。量についても、少量から大盛まで、A・B・C・D食の4種類にして、児童の意見を尊重しながら柔軟に変更している。
 ・食物アレルギーについては、入所時に受ける情報の中でも最重要なものとして受取っており、毎月開催される給食業務連絡会では最優先してその情報共有と意見交換を行っている。
 ・アレルギー食の配膳は調理師を含めた職員でダブルチェックし、事故があった場合に備えて食物アレルギー緊急マニュアルを用意している。

●食べること、食べ物を通じて生活が豊かになるように工夫している

・食事が楽しみな時間となるよう、音楽などを流し、温かい雰囲気でも話も楽しめるよう、小グループによる会食などの工夫をしている。
 ・おかわりしたいという児童の要望に応えるため、委託事業者と調整の上、人気メニューであるカレーの日については対応を見直し、希望する児童に提供している。
 ・盛り付けの仕方も工夫し、カレーの場合、拘りのある児童については、ルーと白飯を分ける分けないについても個別で希望を訊いている。
 ・直近行われた11月のお楽しみ会は、ほぼ1日を使い、「食育の日」としてお菓子作りを通して生活の楽しさを味わってもらい、親睦を深め、食事作りの感謝と大変さを知ってもらう機会となった。

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

●入所にあたっては、児童の特性に配慮しながら慎重に健康状態を把握している

- ・入所時には看護職がインテークに立ち会い、一時保護連絡票等を参考にこれまでの既往歴や現在の疾病の状況を確認している。児童に対する時のポイントとして、児童に疾病の有る無しを訊ねるのではなく、病院に行きたいかどうかを訊ねるようにしており、児童が素直に自分の心身状態を声に出して伝えることができるように配慮している。その中で児童福祉司が気づかなかった情報もあり、その時は児童福祉司にその情報を伝えている。
- ・虐待を主訴としている児童の場合は、身体の傷跡等のチェックに加え、口腔内の健康状態についての確認も行っている。
- ・月2回、非常勤の医師が児童を診察しており、入所後概ね1週間以内には、最初の診察を実施している。

●看護職が中心となり、職員全体で、児童の日常の健康管理を行っている

- ・日頃の児童の健康管理については、看護職が中心となって職員全体で取り組んでいる。健康面で不安を訴える児童からの相談に乗ったり、特に特定疾病などで経過観察が必要な児童については、担当の児童福祉司に連絡を取った上で医療機関と連携を図り、健康管理に努めている。
- ・児童の体調に変化があったときは、速やかに対応できる体制を整えている。看護職の判断で、必要な場合は速やかに通院対応をすることになっている。
- ・健やかな生活を送ってもらうため、衛生面や保健についての理解を促し、看護職は日常の児童と接触する中で、手洗いの必要性や生活のリズムの大切さを伝えている。
- ・口腔衛生にも取り組み、月1回の歯科衛生士の来訪で、歯磨き指導を実施している。

●服薬管理は看護職が行い、服薬支援は福祉職がダブルチェックで行っている

- ・多くの児童が精神科薬や内科薬の薬剤を処方されているため、一時保護所が一旦薬剤を預かり、看護職が中心となり、マニュアルに沿って薬剤管理を行っている。
- ・食事時の服用では、福祉職が中心となり、薬袋を前に複数の職員で確認し、児童には職員の前で服用してもらって確認している。不穏時等に服用される頓服薬の服用は看護職が目前確認することとなっている。
- ・ヒヤリハット事例に該当するような事象が起きた場合は、速やかに引継ぎをして情報共有し、同時にヒヤリハット報告書を起案するなど、事故防止に向けた対策を取っている。

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

●福祉職の担当者を中心にしながら、一時保護所心理職等が連携して相談体制を敷いている

・児童一人ひとりに福祉職の担当職員を当てており、日常の児童に対する支援は担当職員が中心となって実施している。担当職員は、適時面接等で児童の行動観察を行いながら、今の生活での児童の不安や悩みに直接向き合って支援しており、毎日行われる申し送りや観察会議・職員会議等で他職員と情報共有しながら進めている。
 ・一時保護所心理職は、入所後1週間と3週間が経過したところで児童毎に面談の場を設け、30分から60分かけて、児童の声に耳を傾けながらアセスメントを行っている。アセスメントの結果は職員間で情報共有している。
 ・また、弁護士資格をもつ第三者委員が定例で毎月2回来所し、希望する児童には全員面談を行い、児童の不安や悩みを聴いて、可能なものは迅速に解決につなげている。

●生活場面での児童の観察や、グループワークでの関わりを通し安心した生活を支援している

・一時保護所心理職は日常の生活場面や集団行動の場面での児童の言動・振る舞いを行動観察しながら、児童についての情報を他職員と情報共有して支援を進めている。
 ・集団に対するアプローチとして、月2回程度、一時保護所心理職を中心にグループワークを実施し、自分の気持ちに気づく力・感情をコントロールする力・リラックスするための方法等を身につけてもらっている。
 ・また、「気持ちのシール」を用いることでより自身の感情を視覚化・記録化し、自分の気持ちに気づけたり、移り変わりを自己覚知するなどを行行動習慣とすることに近づけるよう、支援している。

●困難児童については、一時保護所心理職による個別支援を中心としながら一時保護所全体で取り組んでいる

・心理ケアについては、入所した時点での児童福祉司からの指示を受け実施する場合と、入所後の行動観察の結果、児童福祉司に了解を取り、開始することがある。
 ・心理ケアを実施する場合は、特にトラウマ・愛着・発達特性などに着眼して個別支援を行っている。その結果については毎日の引継ぎで報告し情報共有しているが、必要に応じて、関係職種が集まり臨時のケース会議を開き、課題解決に努めている。
 ・この他、コンサルテーションの場として月1回、地域にある一時保護所の治療指導課長、地域にある一時保護所の心理指導担当課長代理、各一時保護所心理職が集い、困難事例の検討をし、一時保護所心理職の専門性の向上と業務改善のための助言及び情報交換を行っている。

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

●入所直後に学習進度調査を実施し、基礎学力の現状把握を行っている

- ・初等教育・中等教育の教員免許を有する学習指導職員を配置し、基礎学力の向上と意欲、定着状況を記録し、学習習慣獲得に努めている。
- ・入所時に学習進度調査を実施することで当該児童の学力を把握し、その学力にあった教材選びと指導方法による学習支援を行っている。
- ・通学が中断しているため学校に近い学習環境になるよう努めている。例えば、教科書は地元立川市で使っているものを使用して、教室の授業に近づくようにしている。

●タブレットや家庭教師を活用して児童一人ひとりの学力向上に努めている

- ・個別・児童の学習支援用にタブレット端末を導入し、児童個別の振り返りや習熟学習の充実に役立てている。更に個別学習に派遣の家庭教師も活用して基礎学力に追いつかない児童の学習支援に充てている。
- ・学習指導にあたる職員の人手不足を補うことも兼ねているが、福祉職がローテーション職員として応援に入っており、特に学習が集中できない・途切れる児童に対する個別支援にあたっている。
- ・児童の中・長期的な支援の参考にしてもらうため児童の学習習熟度等の情報を児童福祉司に提供している。

●行事等を通じて生きていくこと、生活していくことの楽しみを体験してもらっている

- ・1年を通して行事等を行っており、体力向上や開催の目的を知ること、更には行事等へ主体的な参加を果たすことで、練習・発表を通じた成功体験の積み重ねをしている。
- ・お誕生日会、クリスマス会、お正月等の季節行事を月に1回程度行い、それに向け歌や出し物の練習を行う等、生活の変化や楽しみの創出を行っている。その時に提供するおやつは季節感や児童のリクエストを取り入れたものとしていて、児童からは好評を得ている。
- ・今年度は、お楽しみ会(ポップコーンの日とおやつの日)、所外活動(多摩動物園)、バスハイク(遊園地など) などをやっている。

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

●図書館や公園、近隣の商店など重要な資源を積極的に活用し、支援を行っている

・学齢児は、定期的に近隣の図書館を利用しており、読みたい本や知りたいことが解決できる本、多様な本との出会いができるようにしている。
 ・図書館にはリサイクル図書があれば譲渡して欲しい旨を伝えてあり、連絡が入ると児童を連れて図書を引き取りに行くなどしており、事業所ぐるみの良好な関係を構築している。
 ・所外での遊びなどで社会見学などで近隣の公園やモノレールなどを利用している。また、児童のストレス解消の一助として、散策や外食に連れ出すことも多く、地域の資源を有効に使うことで支援を行っている。

●外部講師やボランティアによって外からの風を吹き込んでいる

・今年度は外部講師に依頼して音楽・リトミック・運動・芸術の4分野のグループワークを実施しており、これまで以上に専門性のある指導となっていて児童の反応も良い。
 ・リトミック講師が1名、月1回来所し、外部講師とは別枠でリトミックを行って、児童と触れあう時間を設けている。リトミックは外部講師でも行っている種目であるが、こちらの方は身体運動を全面に出したやり方をとっており、趣が異なることで幅が広がっている。
 ・ボランティアを受け入れるにあたっては要綱に沿って面談・登録・誓約書提出・オリエンテーション等の手続きを慎重に行っている。

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

- 児童の権利を守り安心できる生活を保障するために各種研修に参加し児童との関わりを確認している
 - ・今年度、外部講師を招き「トラウマケア」並びに「バウンダリー(境界線)」研修を実施した。職員の支援力向上は、権利擁護と密接な関係があると認識し、研修で確認したスキルを実践でも活用している。
 - ・特に、児童との距離の取り方、身体接触については慎重に取り扱うようにしている。積極的に身体接触を求めてくる児童もあることから、児童同士の交流や職員の接遇については、分かりやすい説明とともに具体的なコミュニケーションの仕方を伝えている。
 - ・現在、複数の男性職員が勤務している。男性職員が勤務することは、幼児や児童の生活により良い刺激を与えるとともに、プログラムの多様性にも影響を与えている。また、男性職員が女児を支援する際の関わり方について、事前に手順や関わり方を検討している。今後、異性に対するケアのあり方についても話し合いを行うことを期待する。
- 児童間のトラブルに対してチームで関わり、専門的なアドバイスを受けられる体制を持っている
 - ・職員が児童の気持ちを傷つける関わりをしないように、毎年人権研修に参加し、行動規範及び倫理規定の確認を行っている。
 - ・現在、職員の児童支援に関する「マナーブック」の作成を準備している。職員の支援を、課題発見から解決というプロセスで捉えるのではなく、児童の可能性を見つけ、共に成長するという支援の本質を「マナーブック」に取り入れたいと考えている。作成が期待される。
 - ・児童間のトラブルや暴力、いじめなど、気になる児童の行動を見つけた際には、引継ぎ及び記録を通じて情報共有を進めている。支援方法については、できるだけチームで行うようにしている。また、専門的なアドバイスを受けたい場合には、保護担当課長代理等によるスーパーバイズを受けられる体制を用意している。
- 児童が一人になれる、また自分の世界に入り込めるような環境作りが課題となっている
 - ・着替え・入浴・トイレなど、プライバシー保護が必要な場面では、同性の職員ができるだけ関わるようにするとともに、他児の視線を遮るためのカーテンなどを用いている。今後、児童の性に対する意識を確認し、性自認を意識した関わりについても話し合いを期待する。
 - ・入浴やトイレ誘導などの支援手順を定め、プライバシーに配慮した支援に取り組んでいる。
 - ・現在、定員を超える児童の受入れを行っていることもあり、居室に布団を敷き詰め、プライベートスペースが保てない環境となっている。
 - ・今年度中に、児童がクールダウンできる部屋を作る予定がある。クールダウンだけでなく、一人で気持ちを発散することや、一人でくつろげる部屋として多くの児童が利用したいと思うような場所づくりを進めてほしい。

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

●独自の「運営の手引き」を毎年改訂していることで、現場の業務においても使いやすいハンドブックになっている

・支援マニュアル及び支援手順の確認するための資源として「運営の手引き」及び「一時保護所HANDBOOK」を活用している。「運営の手引き」は、当保護所独自の支援マニュアルであり、全職員に配布している。
 ・「運営の手引き」は、見直し・改善に関する係を設け、毎年改訂を行っている。今年度は、タイムスケジュールを勤務時間帯別に作り、職員が確認しやすい工夫を行った。
 ・支援手順や支援方法で疑問に感じた事柄は、職員会議の議題で取り上げ、できるだけ早く検討、修正するようにしている。
 ・「運営の手引き」の中には、勤務表に応じた職員の動きが細かく記載されている。実際の勤務の中でも、分からないことをすぐに確認できる。

●時間を有効活用し、短い会議、打合せ、SVなどを活用した支援方針の検討及び方針の確認を進めてほしい

・児童支援の内容及び支援方法の変更については、重要な場合は職員会議で話し合い、手順の変更など細かい点については引継ぎの場で確認している。
 ・「引継ぎ会」は午前・午後、一日2回実施され、学習・心理・看護などの専門職も、参加できる職員は出席し、情報共有に努めている。
 ・児童の支援内容に関する検討や入所が長期化する児童について、支援方針をじっくり話し合いたいという職員からの意見が出ている。現在実施している「引き継ぎ会」の場などで、一日2、3名、一人3分でも、個別の児童支援に関する話し合いを持つことを期待する。
 ・職員のスーパービジョン(SV)については、保護担当課長代理が行っている。SV体制についても、オープンな場で、児童支援についてSVができれば、事例検討の場として活用できる可能性がある。短時間で効果的な会議、SVを検討してほしい。

●ヒヤリハット報告という業務確認の取組を丁寧に実施している。一度、包括的な取組を評価することを期待する

・業務の中でヒヤリハットを感じた職員は、記録を作成し、引き継ぎ会で分析結果と事案を報告している。
 ・ヒヤリハットの報告を職員が意識化して丁寧に行っており、大量の報告書を確認した。
 ・職員の問題認識を確認すること及び児童支援に活かす取組としては現場の中で活用されており、有効な取組であると感じる。
 ・暫定的ではあるが、ヒヤリハットの分析を進め、職員会議で報告する取組を開始している。分析では、ヒヤリハット報告件数の集中する時期から、職員体制との関連を分析したり、児童の発達段階や障害特性などとの関連も分析している。その他、場所・時間帯・曜日なども含め、収集したヒヤリハットデータの要因分析が児童のために活かされることが期待される。

| 事業者が特に力を入れている取り組み① | | |
|--------------------|---|-------------------------------|
| 評価項目 | 6-4-4 | 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 |
| タイトル① | ●行動観察という保護所の役割を踏まえつつも、外部講師の活用等を通して、児童が様々な経験を積めるよう工夫している | |
| 内容① | <ul style="list-style-type: none"> ・行動観察の遂行という一時保護所の本来の目的を踏まえながらも、成長期にある児童の生活を充実させるため、行事や外部講師を招いて普段味わえない体験を提供している。今年度はリトミック・音楽・体操・芸術の4つの分野から外部講師を選定している。 ・特に今年度は、芸術活動に力を入れており、訪問調査時には、幼児がキノコの形をした画用紙にフィンガーペインティングの手法で思い思いの色を着色している姿を確認した。児童の発想を大切にしており、例えば、別の場面ではキリンを黄色だけで塗っているところをそのまま認めるが、茶色もあるよねとそっと伝えている。 ・芸術活動は作品そのものを創る喜びに加え、作品を展示することにより観てもらえる喜びが得られるという二つの側面があり、児童の経験の幅を拡げている。 | |

| 事業者が特に力を入れている取り組み② | | |
|--------------------|---|--------------------------------------|
| 評価項目 | 6-4-5 | 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② | ●児童の生活を彩る楽しいプログラムには職員のアイデアや工夫が活かされている | |
| 内容② | <ul style="list-style-type: none"> ・一時保護所では、一年を通じて行事等のプログラムが回数、内容ともに充実しており、年間計画を立てて、様々な職員の参加協力のもとに開催している。 ・児童が楽しみにできるプログラムは、毎月のように実施しており、例えば訪問調査に入った11月のお楽しみ会は、「秋の一日を「食育の日」としてお菓子作りを通して生活の楽しい息抜きとし、親睦を深め、食事作りの感謝と大変さを知ってもらう」ことをテーマとしていた。 ・多職種の連携した活動として、行事を担当する福祉職からの声掛けにより、学習指導職員が児童向けに、紙芝居やハンドベルの演奏、詩の音読にも取り組むなど、活動の内容が広がっている。 | |

| 事業者が特に力を入れている取り組み③ | | |
|--------------------|---|--------------------------|
| 評価項目 | 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 |
| タイトル③ | ●児童が落ち着きを取り戻し安定できる環境作りを計画している | |
| 内容③ | <ul style="list-style-type: none"> ・当保護所は、一年を通じて定員を超える受入れを行っている。 ・幼児から小学低学年までという児童構成の中で、集団の規模が1.5倍になる環境は、その数字以上の影響を与えることは容易に想像できる。 ・そうした環境にあり、また、様々なトラウマ、障害を抱える児童の入所が増え、個別対応の必要性が増し、個室対応や児童が一人になれる部屋のニーズが高まっている。 ・現在、保護所の改修を行い、児童がクールダウンできる部屋を計画している。 ・部屋をどのように使うか、どのような内装や備品を用意するかなど、熱心な話し合いを重ねている。児童たちがゆったりできる、気持ちを発散できる、そして多くの児童がその部屋で安心でき、落ち着ける部屋を作る計画である。 | |

| 特に良いと思う点 | |
|----------|---|
| 1 | <p>タイトル ●第三者委員制度の積極的な活用を進め、児童の意見が改善に活かされ、希望が実現している</p> <p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童の意見を汲み取り、一時保護所の生活向上に活かしていると同時に児童の声を取り上げることで児童が意見を言いやすい環境にしている。 ・昨年度、外部評価で改善点として取り上げた点が実際に改善され、第三者委員の活用が良い結果を生み出している。 ・第三者委員が来所する前日又は当日に保護担当課長代理が児童に個別に確認し、面接希望する児童を募って、希望する児童は全員面接を受けている。 ・そして第三者委員からもたらされた児童の声は、例えばこれまでぬいぐるみの貸与は幼児が対象であったが、その枠がなくなり、希望する児童は全員に貸与される結果となって改善された。ちなみにぬいぐるみを洗浄する専用の機械も購入している。 ・また、児童の声を吸い上げた事例としてもう一つ。毎日出されるおやつにポテトチップスが登場している。 |
| 2 | <p>タイトル ●職員の主体的な創意工夫や横の連携が根づいており、管理職が柔軟にマネジメントしている</p> <p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護所の中では、児童達が思い思いに創作を楽しんだり、ゆったりと過ごす様子が見られる。 ・職員は彼らの個性や発想の豊かさを尊重して、適切な声掛けや適度な距離感、また職員間での柔軟な役割分担で、児童達の支援に努めている。 ・また、それらの取組に加えて、経験の積み重ねや研修機会を通じて、より深い視点での行動観察や理解が出来る様になったり、将来的に更に取り組んでいきたい事なども職員から発案されるようになるなど、成果があらわれている。 ・これらの職員の主体的な取組や意欲を、保護課長や保護担当課長代理が一人ひとりの声に耳を傾けたり、必要に応じて相談に応じる、裁量を委ねるなどして、柔軟に対応している。 ・やりがいを感じながら活躍する若手も多く、また産休・育休後に復帰する職員も活躍している。 ・保護所としては、今後更に、若手のアイデアとベテラン職員の経験を、職場内の活発な意見交換を通じて活かし合っていきたいと考えている。 |
| 3 | <p>タイトル ●学習・心理・看護の専門職がのびのびと専門性を発揮できる職場環境が整えられている</p> <p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一時保護所には専門職として、学習指導職員、一時保護所心理職、看護職が配置されている。 ・学習指導職員は、毎日複数職員が勤務できるようになり、これまで以上に児童のニーズに応じた学習支援を行い、二つの教室に分かれた科目や取組を行っている。 ・一時保護所心理職は、個別面談、個別心理ケア、心理学習など、児童の心理的アセスメントに基づいたケアに取り組んでいる。 ・看護職は、入所時の受入れから健康管理、服薬支援、通院調整などを、福祉職及び児童福祉司などとの連携を図る中で、児童の健康維持に努めている。 ・これらの専門職は、福祉職との連携を強化し適時相談や引継ぎを行うことはもちろん、専門的見立てから独自のプログラムを考え、児童への積極的なアプローチを行っている。 ・こうした動きが取れることは、組織としてのチームワークが良いことに加え、専門職の業務に対して高い評価が行われていることが影響していると思われる。 |

更なる改善が望まれる点

| | | |
|---|-----------------------|--|
| 1 | <p>タイトル</p> <p>内容</p> | <p>●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</p> <p>・児童福祉法は、児童に表出する問題行動の要因の多くは、本人の特性を形作る育成環境や取り巻く社会環境にあり、児童は権利の主体として、問題のある社会環境から保護される立場を取っている。一方、インテーク時に児童に対し示されるルールのはじめに、「暴力はだめです」との用語が記載されている。保護所として守られるべき重要なルールであり、運用に当たっては、「痛いことをしないでね」と、より児童に伝わりやすい伝え方をすることもあるが、保護される低年齢の子どもに対し「言葉で伝えよう」など、力によらない訴えの大切さを伝えるアプローチの統一が望ましい。</p> <p>・今年、他所の事例を参考に、児童に支援内容を説明するべく、マナーブックの作成を検討している。当保護所には、児童に課している様々なマナーやルールがあるが、児童に望ましい姿を伝えるポジティブな表現になるよう、十分留意したい。</p> <p>・保護所内に掲示された児童が作成したポスターの表現には、変化も見られた。児童に対する言葉づかいの基本として、禁止やネガティブアプローチから、“こうありたい”との望ましい姿の促しの表現に転換できないか、一時保護所心理職を交えて、検討してほしい。</p> |
| 2 | <p>タイトル</p> <p>内容</p> | <p>●児童の主訴や支援方針を確認する観察会議に加え、保護が長期化するケースには、支援の内容を確認する会議の開催を期待する</p> <p>・一時保護所の児童支援検討会議的な意味合いを持つ「会議」は、入所当初の支援の方向性を確認する会議に加え、3週間目を目処に実施する「観察会議」があるが、児童の入所は、2か月を超えない程度を目標に設定されており、「観察会議」も2か月を超える児童には対応していない。</p> <p>・一方、児童の支援内容に関する検討や入所が長期化する児童について、支援方針をじっくり話し合いたいという職員からの意見も出ており、2か月を超える児童に関しては、支援の内容を確認する会議の開催が望まれる。</p> <p>・引継ぎは午前・午後、一日2回実施され、学習・心理・看護などの専門職も、参加できる職員は出席し、情報共有に努めており、その機会を活用し、1日2、3名でも、個別の児童支援に関する話し合いを持つことを期待する。</p> |
| 3 | <p>タイトル</p> <p>内容</p> | <p>●ヒヤリハット情報の分析から、定員を超える状況等の把握も合わせて安全阻害要因を分析し、児童の安全確保に繋げる更なる改善を期待する</p> <p>・今年の職員調査の意見には、小学校低学年の児童に自立を求める度合いやその際の関わり方、児童を一人にする場合の意図や基準等について、とまどう意見が見られた。子どもの安心や安全確保の観点から、一層、職員との共通理解が必要な状況がうかがわれる。</p> <p>・児童の安全に関わる事故の防止については、ヒヤリハットの共有などで予防に努めているが、今後も粘り強く、支援向上により児童の安心と安全を図るとともに、子どもの人権が守られるよう組織的な対応が求められる。</p> <p>・保護所で解決できるものではないが、訪問調査の時点では入所児童数は比較的定員に近づいていたものの、入所定員に対し、年平均200%を超え特性が強い児童の入所も増えた状況も報告されており、影響が懸念される。</p> <p>・ヒヤリハット情報の分析から、定員を超える状況や職員体制の把握も合わせて、安全阻害要因の分析を継続し、現場のPDCAを重ね、児童の安心・安全確保に繋げる更なる改善を期待する。</p> |