

## 児童福祉司・児童心理司の配置基準

○ 政令基準数に対する児童福祉司、児童心理司の定数が不足

年度(4月1日時点)		2016	2017	2018	2019	2022
児福司	定数	227	250	273	315	—
	政令基準数 (人口・相談件数に基づく)	223 (人口6万人に1人)	276 (人口5万人に1人)	297 (人口5万人に1人)	372 (人口4万人に1人)	500 (人口3万人に1人)
心理司	定数	91	104	117	141	—
	政令基準数 (児福司2人に1人)	112	138	149	186	250

2022年度の政令基準数は、2017年度の児童人口・相談件数に基づき計算

# 児童福祉司の採用方法等

## 東京都職員採用試験・選考比較

区分	資格・免許等要件	職務経験年数要件	年齢制限	主な配属先	備考
I 類B(福祉)	社会福祉士、保育士等	なし	22歳以上 30歳未満	児童相談所 児童自立支援施設 障害者施設等	
キャリア活用(福祉)	児童福祉司 児童自立支援専門員 (任用資格)	4大卒で7年以上 職務内容不問	60歳未満	児童相談所 児童自立支援施設	都政を担う多様で有為な人材を確保するため、専門的知識、スキル、経験へのニーズが高い分野ごとに区分を設定し、民間企業経験者等から人材を採用
任期付 (児童福祉司)	児童福祉司 (任用資格)	4大卒で5年以上 福祉分野の職務経験	なし	児童相談所 (児童福祉司)	・行政ニーズの高度化・専門化に伴い、外部の専門性をもった人材を一定期間、都で活用し、都政の喫緊の課題を解決 ・任期は最長5年

## 採用選考別合格倍率

採用年度	I 類B(福祉)					キャリア活用(福祉)					任期付(児童福祉司)					合格者数計	うち児童福祉司任用数
	採用予定者数	受験者数	合格者数	うち児童福祉司任用数	倍率	採用予定者数	受験者数	合格者数	うち児童福祉司任用数	倍率	採用予定者数	申込者数	合格者数	うち児童福祉司任用数	倍率		
H28年度 (H29.4.1採用等)	25	73	37	22	2.0倍	22	81	17	16	4.8倍	5	24	6	6	4.0倍	60	44
H29年度 (H30.4.1採用等)	16	81	22	14	3.7倍	16	58	14	13	4.1倍	4	36	4	4	9.0倍	40	31
H30年度 (H31.4.1採用等)	14	59	25	8	2.4倍	14	64	21	17	3.0倍	17	75	21	20	3.6倍	67	45

(注) 合格者数－児童福祉司任用数(年度途中採用を含む。)の差は、辞退(I 類B福祉の場合、約3割)及び他局・他事業所等配置による。

## 新規採用者確保策

- 申込者確保策 : 業務説明会(職種別座談会等)、現場見学会、各種広報、関係機関への資料送付
- 辞退防止策 : 事業説明会(事業概要説明、先輩職員との懇談、施設見学等)

## 児童相談所の職員定数

- 児童福祉司、児童心理司のほか、専門課長や児童福祉司等の業務を補助する非常勤職員を増員している
- 急激な職員増員に、執務室がひっ迫している

		H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	
常勤	専門課長(児童福祉)	—	—	—	—	—	—	—	1人	1人	2人	2人	2人	2人	2人	2人	3人	3人	3人	4人	
	専門課長(児童心理)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1人	1人	1人	2人	
	児童福祉司	106人	128人	128人	138人	149人	159人	159人	159人	172人	172人	183人	183人	196人	196人	209人	227人	250人	273人	315人	
	児童心理司	41人	41人	41人	41人	41人	41人	54人	54人	54人	54人	54人	65人	65人	78人	78人	91人	104人	117人	141人	
非常勤	児童福祉相談業務指導員(児童福祉司OB)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	4人	8人	8人	12人	12人	12人	12人	
	児童心理相談業務指導員(児童心理司OB)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	4人	4人	5人	5人	
	虐待対応協力員	—	—	—	—	4人	7人	10人	11人	11人	13人	13人	14人	14人	17人	22人	22人	22人	22人	22人	
	虐待対応強化専門員(警察OB)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	10人	10人	10人	21人	21人	23人	23人	23人	
	医療連携専門員(保健師)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	4人	11人							
	家庭復帰支援員	—	—	11人	11人																
	養育家庭専門員	—	—	—	11人	12人	15人	15人													
	児童相談業務事務員(司クラーク)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	17人	17人	32人	37人
	児童相談所支援事務職員	—	—	—	—	—	22人	27人	29人	33人	33人	33人	33人	44人							
	一時保護所(治療指導課)業務事務員(保護所クラーク)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	8人	9人	14人
	夜間連絡調整員	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	4人	4人	4人	8人	8人	8人	8人
非常勤弁護士	—	—	—	11人																	

※ 各年度4月1日時点

## 児童福祉司・児童心理司経験年数

○ 児童福祉司、児童心理司の経験年数2年以下の人数が約5割となっており、経験が浅い職員が増加している。

児童福祉司				児童心理司			
0～2年以下	3～4年以下	5年以上	計	0～2年以下	3～4年以下	5年以上	計
52.46%	15.10%	32.44%	100%	49.16%	20.58%	30.26%	100%

※ 平成31年4月1日現在

※ ラインの課長代理を含む。

## 平成31年度 研修計画の概要

### 31年度計画のポイント

- 平成29年度より実施している経歴年数や職層に応じて作成した各職種の育成目標に見合うように体系化した研修計画の考え方を引き継ぎ、その実施状況を踏まえて研修計画を策定する。
- 4月期研修開始時期等を変更し、新規採用職員の研修カリキュラムに沿った研修受講を確保する。(中央研修等受講による補講を少なくする。)
- アセスメント力のより一層の強化を図るため、子ども家庭支援センター等関係機関との合同研修や演習型研修の充実を行なう。

### 職種別の研修内容等

#### 児童福祉司

##### (1) 体系

- ・ 3年間を目的に専門性を確保できるように、1～3年目それぞれに必要なカリキュラムを設定し実施する。
- ・ 4年目以上については、中上級研修(4年目以上)として個人のニーズや関心に応じて一層専門性を高められるよう多様な研修を用意する。
- ・ 職歴に合わせた能力を身につけられるようチーフ研修、児童福祉担当課長代理研修の分類を設定する。
- ・ 研修区分ごとに他機関及び他職種との合同研修や演習型研修を盛り込み、アセスメント力の強化を図る。

##### (2) 児童福祉司資格認定講習及び任用後研修の実施

- ・ 児童福祉司資格認定講習及び児童福祉司任用後研修は新任研修の一部を位置づけ実施する。[継続]

##### (3) 主な変更点

- ・ 他機関及び他職種との合同研修及び演習型研修の充実を図る。中上級研修での事例検討を実施[新規]、他職種連携中上級研修(児童福祉司・児童心理司・一時保護所福祉職合同)を実施[拡大]等
- ・ 中上級研修を選抜制とし、演習型研修と専門分野研修をそれぞれ1回以上受講する。
- ・ 課長代理(児童福祉担当)研修  
トラウマインフォームドケアを学ぶ[新規]

#### 児童心理司

##### (1) 体系

- ・ 児童福祉司同様、3年間を目的に児童心理司としての専門性を確保できるよう、年数別にカリキュラムとする。
- ・ 中上級研修(4年目以上)、心理指導担当課長代理研修の分類を設定する。
- ・ それぞれの経歴年数に必要な研修内容として分類し実施する。
- ・ 研修区分ごとに年2回程度の事例演習を盛り込み、実践力向上を目指す。

##### (2) 主な変更点

- ・ 心理療法研修のCARE認定ワークショップを新任児童心理司を中心とした研修に移し、新任以外の未受講の児童心理司も対象として実施する。[変更]
- ・ 課長代理(心理指導担当)研修  
トラウマインフォームドケアを学ぶ[変更]  
対応力強化のための動機づけ面接法を3年目研修として実施[新規]
- ・ 他職種連携中上級研修(児童福祉司・児童心理司・一時保護所福祉職合同)を新たに実施[新規]

#### 一時保護所職員(福祉職)

##### (1) 体系

- ・ 2年間を目的に一時保護所福祉職として必要な業務遂行力を習得できるよう、1年目、2年目それぞれにカリキュラムを組み丁寧な育成に取り組んでいく。
- ・ 中上級研修は3年目以上の職員を対象とし、困難事例への対応力や他の関係機関との連携を深く理解できるよう、各種研修を選抜して受講できるようにする。
- ・ 課長代理級については、組織を総括する課長代理級(保護担当・指導担当)研修と、組織の中核を担う課長代理級(保護支援担当・保護指導担当)研修とに分け、それぞれに必要な研修内容を設定する。
- ・ 職責や経歴年数によらず、個々のニーズに応じて専門性向上に努められるよう、一時保護所全体研修も実施する。

##### (2) 主な変更点

- ・ 保護所中堅職員と児童福祉司チーフとの合同研修を児童心理司も加えた他職種連携中上級研修(児童福祉司・児童心理司・一時保護所福祉職合同)として実施[拡大]
- ・ 対応が困難な児童への対応  
発達障害児等への対応を学ぶを実施・回数増[変更]
- ・ 課長代理(保護担当・指導担当)研修  
トラウマインフォームドケアを学ぶ[変更]

#### 全体研修・合同研修等

##### (1) 全体研修

- ・ トピックス枠を設けるなど、職務に関わらず広く職員の関心の高い研修や、時勢を捉えた研修を、全体研修として実施する。
- ・ CAREワークショップ及び児童虐待死亡事故事例等検証報告から学ぶについては、経歴年数や職種に関わらず幅広く参加できるよう児童福祉司中上級研修から全体研修に変更する。[変更]

##### (2) 合同研修実施を通じた職種間連携

- ・ 新たに児童福祉司中上級研修として子ども家庭支援センター職員との合同演習を実施するとともに、各階層別に実施している関係機関等合同研修を引き続き実施する。[充実]
- ・ 児童福祉司、児童心理司、保護所職員の合同研修を引き続き実施するほか、各所内においてCAREを学んだ心理職員による保護所職員へのCAREワークショップの実施など、研修を通じて職種間の連携を築める。

### 人材育成のためのその他の主な取組

#### 業務指導員の指導・育成計画の共有

- ・ 各職種とも実践力向上を目的とした階層別の事例演習の実施を継続実施し、業務指導員は講師やファシリテーターとして参加。
- ・ 直接可席、訪問同行、記録の添削などの個別指導や、グループ指導により、業務指導員が新人中心に若手職員を丁寧にサポート。
- ・ 所内だけでなく、専門課長と業務指導員も育成計画を共有し、所内の状況を踏まえて新人育成に取り組む。

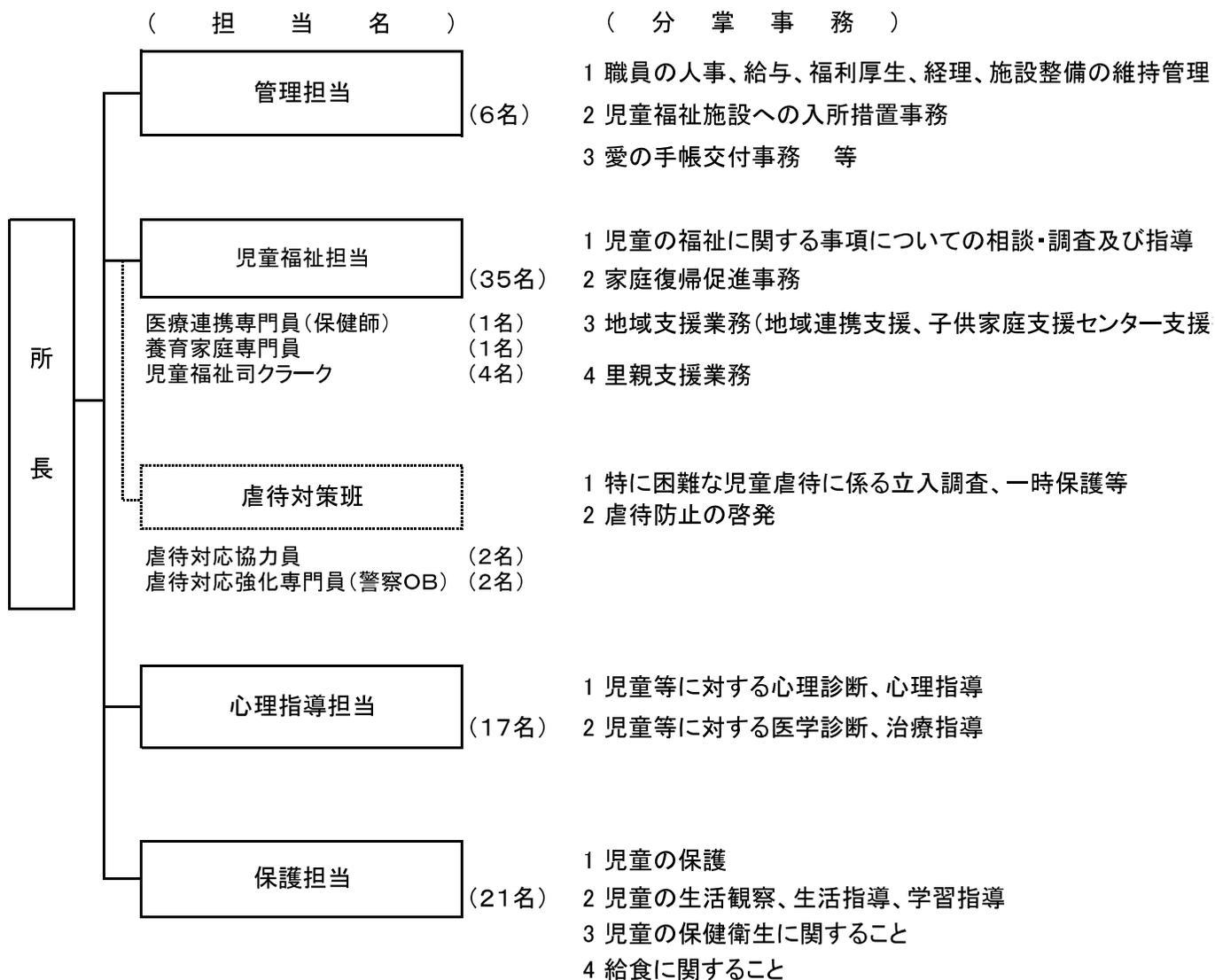
#### 研修ノート

- ・ 児童福祉司だけでなく、児童心理司及び一時保護所職員(福祉職)を対象に職種別に作成した研修ノートを活用し、新任職員の現状や課題を所長、課長代理、チーフ、チューター及び業務指導員とも共有
- ・ 児童福祉司及び児童心理司は3年間、保護所職員は2年間、人材育成方針とあわせてOJT項目についての自己チェックリスト等により目標への到達度を客観的に認識。
- ・ 新任以外の職員や非常勤職員についても、状況に応じて児童相談所に在席している期間使い続けられるよう、掲示板にポートフォリオ化した様式を掲載





## 児童相談所の組織



※ 括弧内の人数は、平成31年4月1日現在、1児童相談所(管轄人口14万人程度)の例

# 子供家庭支援センターの組織

○ 設置状況 60区市町村77箇所

(平成31年4月1日現在)

職種 (★は必置)	配置 基準	平均 職員数	資格等	職務内容
★センター長	1	1	管理職級の職員	センターを代表し、センター業務の管理責任を負う。
<総合相談部門>				
★子供家庭支援ワーカー	常2 非1	6 (60自治体)	社会福祉士、保健師、 保育士等	相談、サービスの提供、サービスの調整、関係機関との連携
専門相談員	兼務可	—	医師、保健師、教育 関係者等	保健、医療、法律、教育等のいずれかの専門分野に係る相談
地域支援ワーカー	兼務可	—	子供・家庭に関し、 知識、経験及び熱意 を有する者	地域組織化事業
<虐待対策部門>				
★虐待対策ワーカー	常1	5 (54自治体)	児童福祉司任用資格	虐待相談、虐待が認められる家庭等への支援、他機関等との連携及び調整
虐待対策コーディネーター	選択 事業	1 (37自治体)	虐待対策ワーカーと して3年以上の経験	ケースの割り振りや助言、進行管理、個別ケース検討会議の要否の決定、個別ケースにおける関係機関との調整等
主任虐待対策ワーカー	選択 事業	1 (27自治体)	虐待対策ワーカーと して3年以上の経験	虐待対策ワーカーの職務に加えて、豊富な経験を活かして、困難ケースへの対応や積極的に新任職員等へ指導・助言等
<心理相談部門>				
心理専門支援員	選択 事業	1 (33自治体)	臨床心理士等	子供や保護者等の心理的側面からのケア、保育所や子育てひろば等の関係機関が行う支援方法のスーパーバイズ等

## 児童相談所に求められる専門性

- 適時、的確なリスクアセスメントの実践 ～サインを見逃さずに迅速に対応
- 強力な法的権限を躊躇なく行使 ※都独自に安全確認行動指針を策定（30年10月）
- ケースワークの困難性
  - 子どもの利益のため、保護者の意向に反しても毅然と対応
  - 親子分離と再統合、相反することを両立させながら対応
- 子供と家族全体を支援するため、多くの関係機関との連携が必要
  - 区市町村をはじめ、幼稚園、保育園、学校、保健所、警察、民生児童員 等
- 子供や家族への心理的アプローチの実践
  - 児童の心理的ケア、アセスメント、 保護者指導プログラムの提供 等
  - など

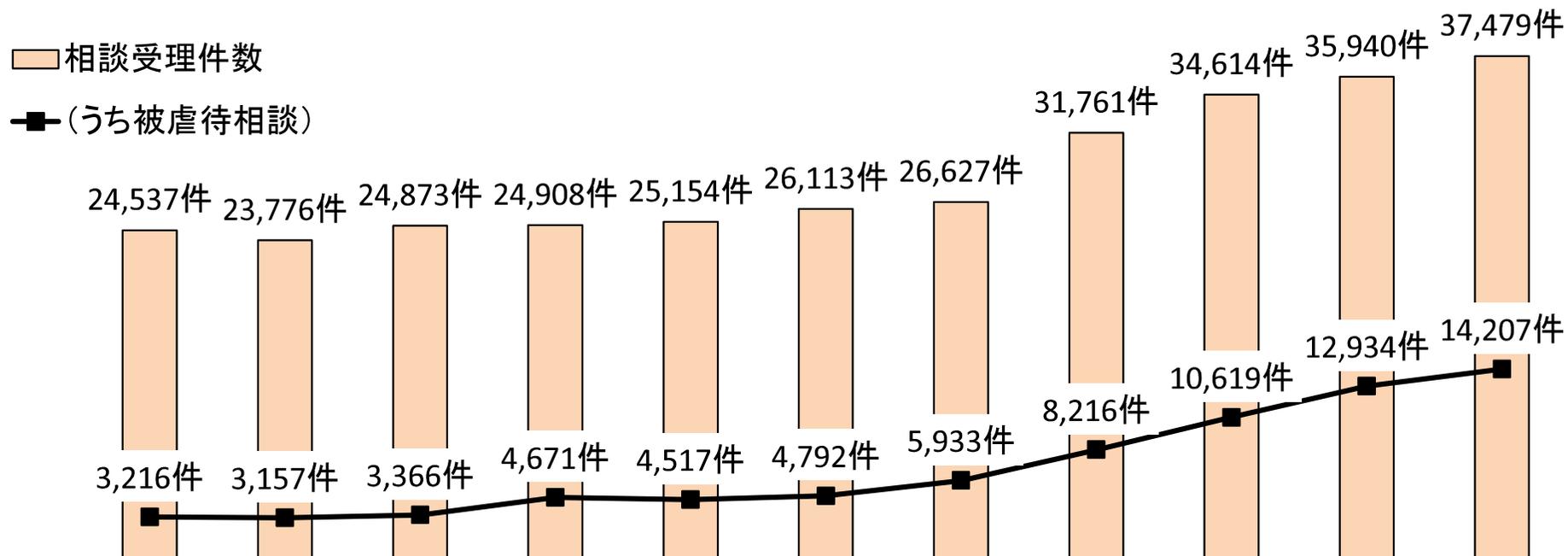


- 知識、技術、コミュニケーション力、調整力、管理能力、体力、熱意・・・が必要
- 専門性は経験値に支えられている
  - ※児童福祉司業務の目安

～3年	一通りケースを経験
5～10年	進行管理、困難ケース対応、指導担当
10年以上	困難ケース対応、全体進行管理

## 児童相談所相談受理件数

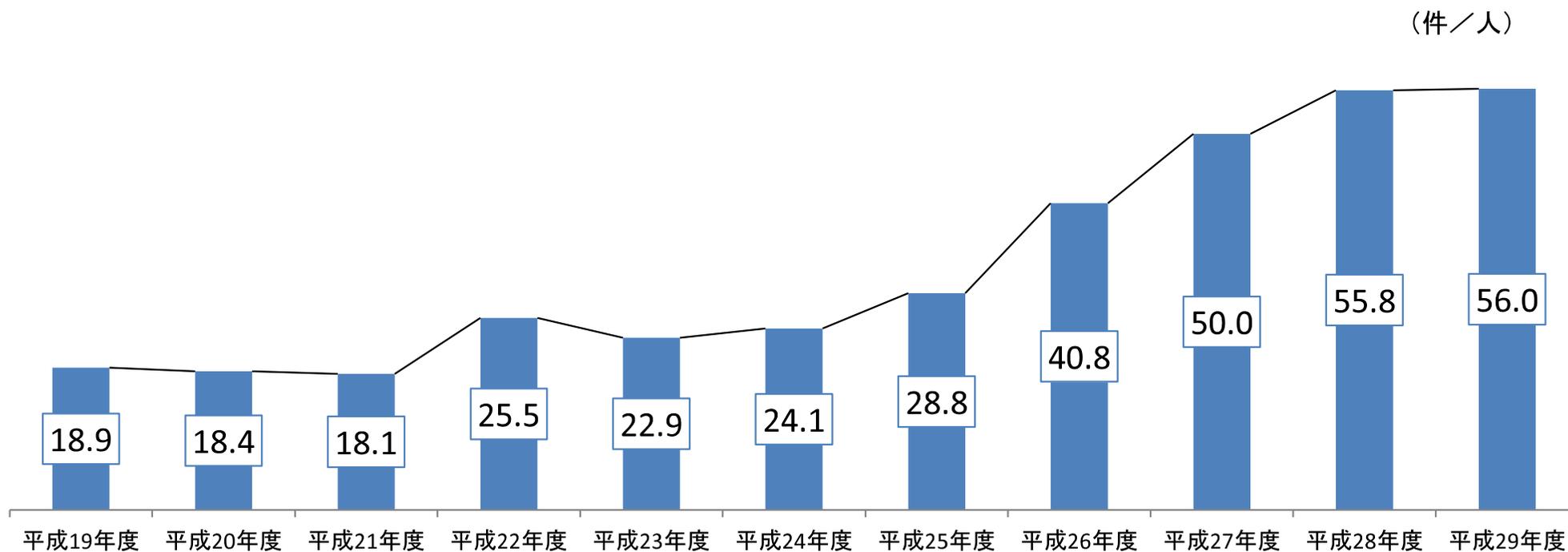
- 児童相談所が受理した相談件数は、近年増加している
- 特に、虐待相談は急増しており、10年前の4倍以上となっている



	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
相談受理件数	24,537件	23,776件	24,873件	24,908件	25,154件	26,113件	26,627件	31,761件	34,614件	35,940件	37,479件
(うち被虐待相談)	3,216件	3,157件	3,366件	4,671件	4,517件	4,792件	5,933件	8,216件	10,619件	12,934件	14,207件

## 児童福祉司一人当たりの虐待相談受案件数

○ 児童福祉司一人当たりが受理する虐待相談は、年々増加しており、近年は一人50件を超える状況である



## 東京都児童相談所の非常勤弁護士と協力弁護士について

区分	非常勤弁護士	協力弁護士
開始年度	平成16年度～	平成13年度～
勤務体系	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 月4回(32時間)の勤務(月2回→4回に回数増)</li> <li>○ 各児童相談所に専属で配置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 必要な時に随時</li> <li>○ 原則2名を児童相談所ごとに登録</li> <li>○ その他に全所を対象とする弁護士の登録もあり</li> </ul>
相談内容	非常勤弁護士と協力弁護士とが連携し、下記について対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 児童相談所業務について、法的見地から、児童相談所の職員に助言、指導</li> <li>○ 家裁申立て時の対応等(保護者の意に反した施設入所、親権停止等) など</li> </ul>	
特徴と 必要性の違い	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 毎月、専属の弁護士が来所し、継続的な法律相談を実施</li> <li>○ 援助方針会議やチーム協議に参加し、ケースの方針や進行に対して助言</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 家庭裁判所からの緊急、又は複数回の呼び出しに対応</li> <li>○ 複数回の検討が必要な困難ケースに対応</li> </ul>
平成31年度 弁護士数	18名	49名 (うち18名は非常勤弁護士も兼ねる)

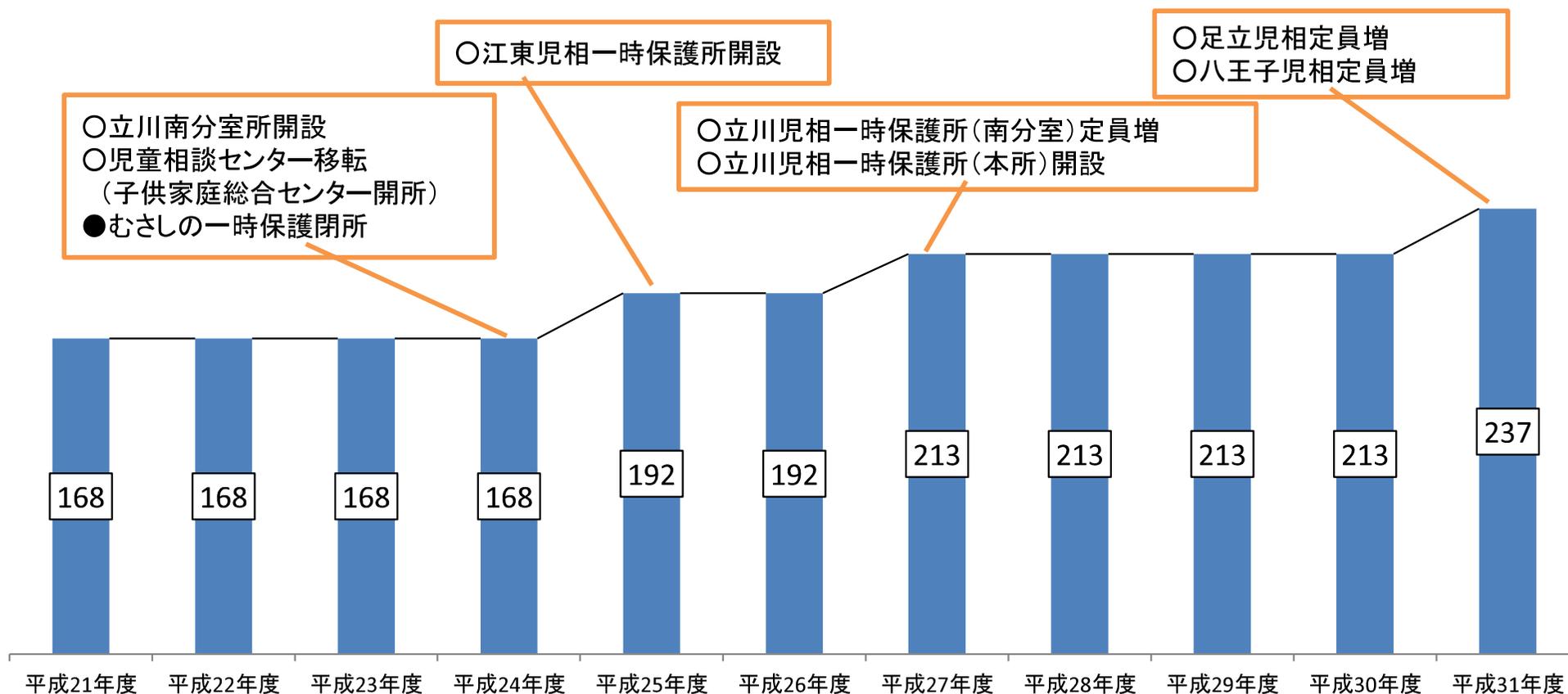
※平成28年の児童福祉法の改正: 児童相談所に、弁護士の配置又はこれに準ずる措置を行うこととされた(平成28年10月施行)

※児童虐待防止対策総合強化プラン(新プラン): 任期付き職員の活用も含めた弁護士の常勤配置などにより、

児童相談所が日常的に弁護士と相談できるような法的対応体制強化を行うこととされた(平成30年12月)

## 一時保護所の入所定員

- 現在、都内には7か所の一時保護所があり、定員は237人
- 一時保護児童数の増加に伴い、一時保護所定員の拡大を図っている
- 今後も児童相談センター（人数未定）において、入所定員を増やす予定



親権・後見人・立入調査等

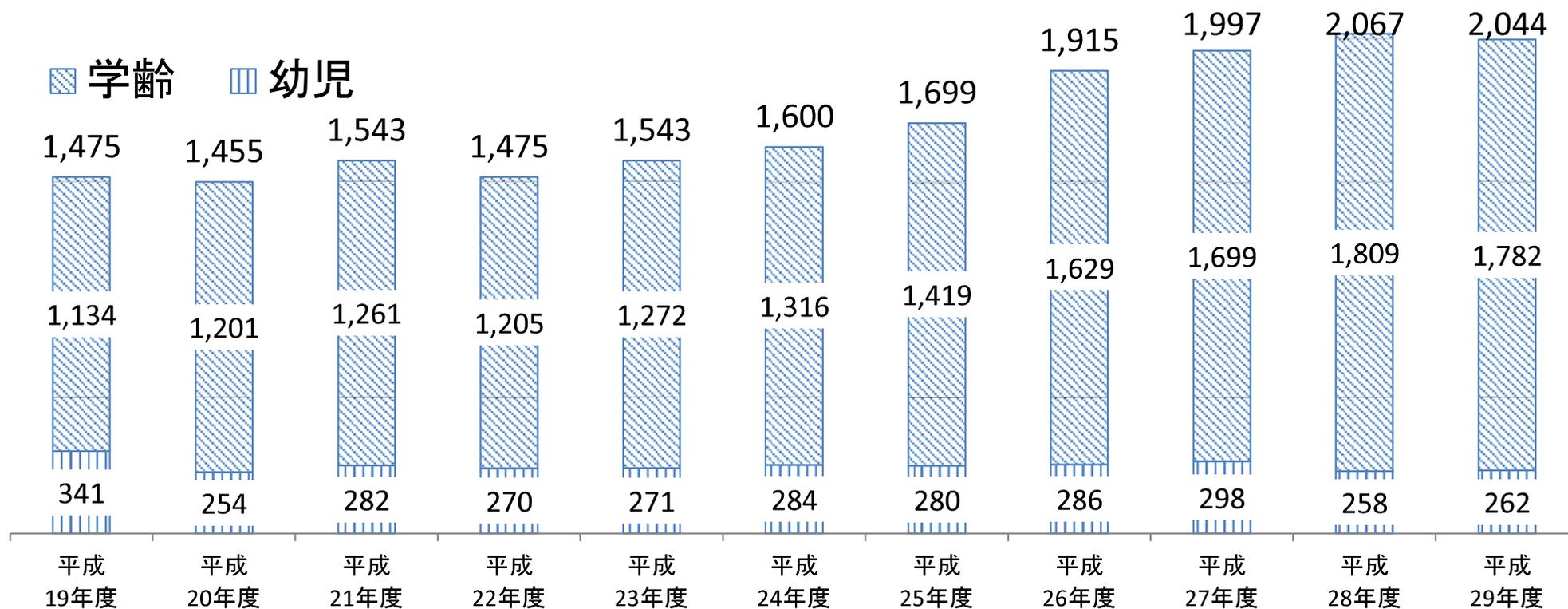
内容 年度・見相	法第28条1項による措置		法第28条2項による措置		親権喪失審判の請求		親権停止審判の請求		管理権喪失審判の請求		後見人選任の請求		出頭要求件数 (別掲：再出頭要求件数)	虐待法第9条 による立入調 査 実施件数	警察援助要 請件数	臨検・捜索 実施件数	通信・面会 制限措置件 数
	請求件数 (人数)	承認件数 (人数)	請求件数 (人数)	承認件数 (人数)	請求人数	承認人数	請求人数	承認人数	請求人数	承認人数	請求人数	承認人数					
25年度	19 (24)	17 (21)	12 (14)	10 (17)			6	1		1			4	3	21		
	(318)	(277)			11	6	34	29	2	3	56	44	41 (1)	84	191		91
26年度	18 (21)	12 (14)	6 (6)	8 (8)			2	5	1	1	5	8	8 (2)	20	28	1	1
	(350)	(267)			3	6	18	13	1	1	40	45	35 (10)	114	250	1	65
27年度	24 (32)	10 (13)	19 (25)	12 (17)			6	3			3	2	7	4	26		1
	(277)	(208)			4	5	45	25	2		52	46	32 (4)	85	280	1	40
28年度	15 (18)	20 (24)	10 (11)	13 (14)			6	1			14	7	2	5	27		2
	(317)	(237)			11	5	48	40		2	92	68	51 (8)	119	305	1	48
29年度	26 (35)	17 (24)	14 (15)	9 (11)	1	1	4	4			16	17	3	2	31		
見 相 別	センター	6 (8)	3 (4)		3 (3)						1	4	3	1	8		
	江 東	3 (5)			1 (2)						2	1					
	品 川	1 (3)	1 (3)	1 (1)											4		
	世田谷	2 (2)	1 (1)	2 (2)	1 (1)										7		
	杉 並																
	北	1 (1)										2			3		
	足 立	7 (10)	4 (6)	4 (4)	2 (2)			1	3			4	4	1	1		
	八王子	1 (1)	2 (2)	4 (5)	1 (2)	1	1					5	2				
	立 川			2 (2)	1 (1)							1	1			3	
	小 平	2 (2)		1 (1)				3	1			3	3			5	
多 摩	3 (3)	6 (8)															

注1 各年度の下段は、全国の教値である

注2 平成23～26年度における法第28条1項1号、2号による措置の請求件数（人数）及び承認件数（人数）には、法第28条2項による措置の請求件数（人数）及び承認件数を含む。

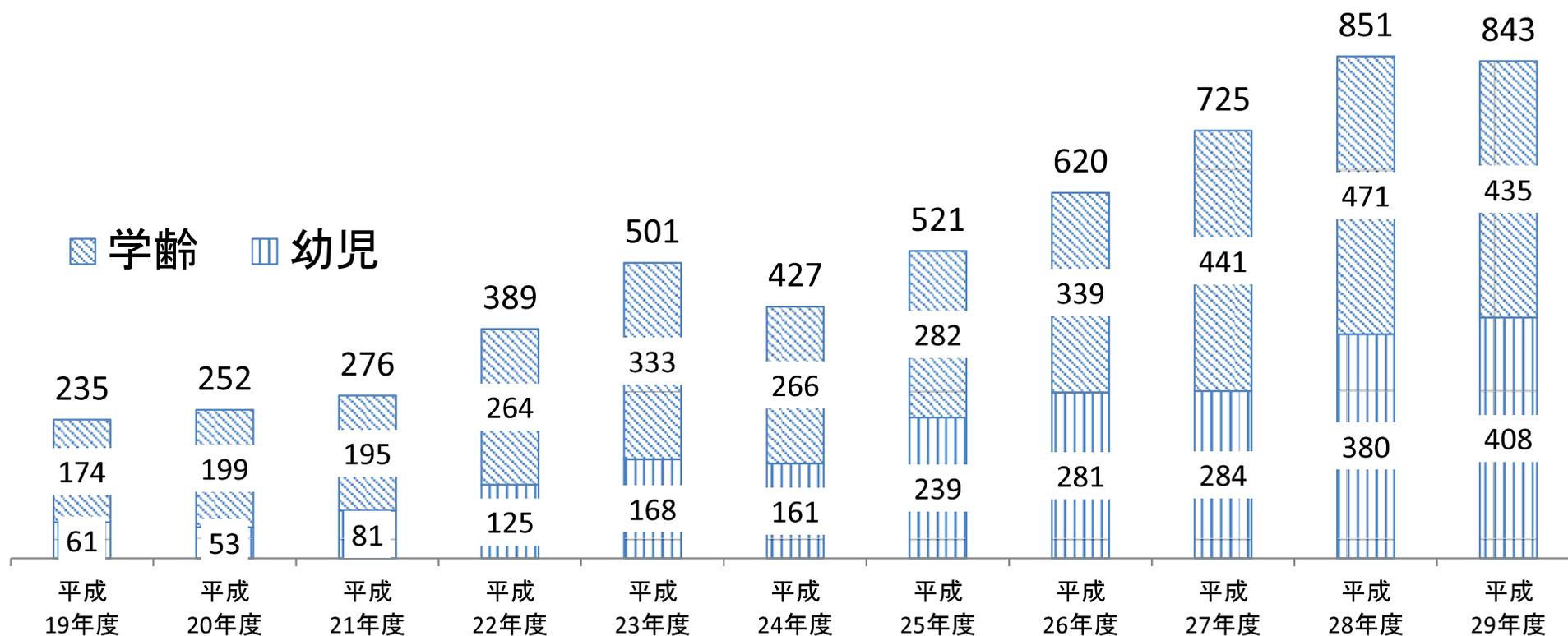
## 一時保護所での新規保護人数

- 相談件数の増加に伴って、一時保護件数も増加している
- 特に近年では、学齢時の増加が大きい



## 一時保護委託での新規保護人数

○ 一時保護委託件数も増加傾向にあり、学齢・幼児ともに増加している



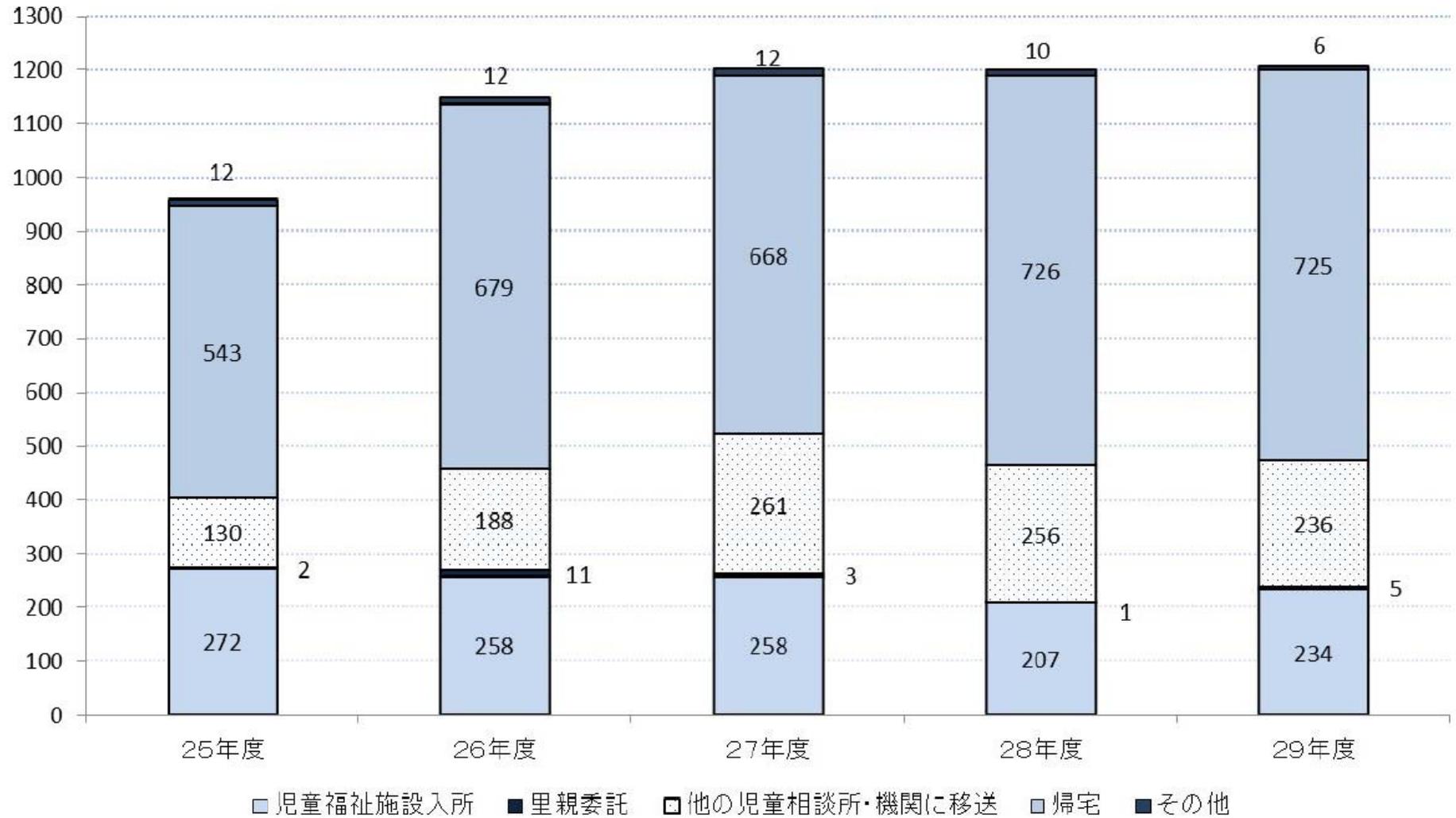
## 一時保護所における入所率、平均保護日数

- 緊急での一時保護が必要なケースも多く、一時保護所における年間平均入所率は100%超が常態化  
（平成29年度に最大の入所率だった月は、約121%）
- 一人当たりの平均保護日数は40日を超える状況である（全国平均30.1日：平成28年度）

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
入 所 定 員	A	192人	192人	213人	213人	213人
1 日 当 たり 平 均 入 所 数	B	197.2人	218.7人	229.5人	242.3人	232.5人
平 均 入 所 率	$B \div A$	102.7%	113.9%	107.7%	113.8%	109.2%
一 人 当 たり 平 均 保 護 日 数		42.2日	42.1日	41.3日	42.4日	41.9日

# 一時保護所・退所先別状況（被虐待児童）

○ 一時保護所からの退所先としては、家庭(帰宅)が最も多く、次いで児童福祉施設への入所となっている。



## 東京都児童相談所一時保護所外部評価結果を公表します

平成30年度に都内全7か所の一時保護所で外部評価を受審しましたので、各一時保護所の『外部評価結果報告書』を公表します。

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

### 東京都一時保護所の外部評価導入までの経過

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

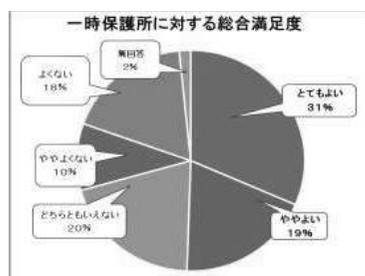
- その結果、都の福祉サービス第三者評価の児童養護施設の手法及び項目を基本とし、一時保護所版の評価基準を作成し、外部評価を受審することとしました。
- 平成27年度には、東京都児童相談センターの一時保護所において、試行的に受審しました。
- 平成28年度は、試行結果を踏まえて、外部有識者を含む検討会において評価基準を更新し、都内全7か所の一時保護所が外部評価を受審しました。
- 平成29年度及び30年度は、前年度までの実施結果を踏まえ、一時保護所の運営等について必要な見直しを図り、全一時保護所が外部評価を受審しました。
- 一時保護所の外部評価は、東京都福祉サービス第三者評価における評価者の要件を満たし、機構から認証を受けている評価機関が行っています。

### 平成30年度児童相談所一時保護所の外部評価結果

- 東京都児童相談所一時保護所の外部評価の評価方法  
⇒ 「経営層自己評価シート」「職員調査票」「利用者である児童のアンケート及びヒアリング調査」を組み合わせ、総合的な評価を実施
- 評価の結果を一部紹介します。  
■ 全体評価  
【特に良いと思う点】  
○ 積極的な所外行事や外出など、地域の資源を活用した支援を行っている。  
○ リラックスできる食事環境の整備や児童の特性に配慮した支援の実践など、児童の自主性を尊重し、一時保護所の生活が快適になるように様々な支援等の見直しを行っている。  
【さらなる改善が望まれる点】  
○ サービスの実施にあたり、会話の制限や食事のルール（食器の音を立てない、おかわりの時は拳手をする等）の見直しなど、安心と安全のバランスを取りながらも社会の目線を基準とした支援方法の見直しにより、児童の生活支援の一層の充実を期待する。  
○ 支援の方法や考え方の確立を通して、次世代の人材育成や支援の専門性の一層の向上に期待する。

### ■利用者（児童）調査結果

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



利用者（児童）調査は、毎日の保護所での生活にかかる18項目の質問に基づき評価を実施しました。  
また、一時保護所に対する総合満足度項目では、児童の約半数がおおよそ満足という結果でした。

○評価機関から受けた意見と東京都の取組について一部紹介します。

例えば、「児童の支援に関する指導やスキルアップなどの役割を持ったスーパーバイザーとして配置された保護推進担当課長代理を中心に、職員の指導・育成に取り組んでいる」という評価を踏まえ、平成31年度には保護推進担当課長代理を1名から4名に増員しました。計画的かつ一貫性のある人材育成を行うことで、一時保護所職員の育成体制をさらに強化していきます。

また、「定員超過が常態化している」という意見については、平成31年度に東京都の一時保護所全体で定員を24名（足立で8名、八王子で16名）増員し、一時保護需要に対応できる体制の整備を進めるとともに、一時保護需要の高まりを見据え、今後、児童相談センターの一時保護所の拡張を計画しています。

さらに、「夜間の安全体制の確保が課題である」という意見については、平成31年度に一時保護所の職員を16名増員し、夜間の見守り体制も手厚くし、支援体制の強化に取り組んでいます。

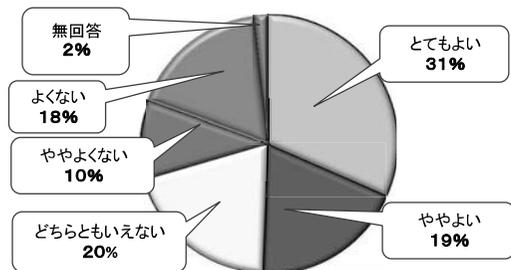
そして、「サービスの実施にあたり、会話の制限や食事中のルール（食器の音を立てない、おかわりの時は拳手をする等）の見直しなど、安心と安全のバランスを取りながらも社会の目線を基準とした支援方法の見直しにより、児童の生活支援の一層の充実を期待する」という意見については、一時保護ガイドライン要領を策定するための検討会を平成30年度に立ち上げ、東京都の一時保護所のあり方について検討を重ねています。

外部評価で受けた意見を踏まえ、児童の最善の利益のために引き続き検討を進め、一時保護ガイドライン要領や都道府県社会的養育推進計画に反映していきます。

# 保護所で生活している皆様へ

外部評価でのアンケート調査・ヒアリング調査へのご協力ありがとうございます。  
結果をご報告します。

●あなたは保護所に来て、よかったですか。



## 「はい」が多かった項目

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	141
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	139
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	136

## 「いいえ」が多かった項目

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	46
困ったことなどを担当の職員以外にも話せたり、伝えたりできますか	34
子ども同士の関係がうまくいくように、職員が気づかってくれますか	28
【小学生以上全て】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ことがありますか	28

## アンケート調査・ヒアリング調査結果

項目	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当・無回答		
	0%	20%	40%	60%	80%	100%
問1 食事の時間は楽しめですか	90	75	19			
問2 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	55	67	46			
問3 学習はわかりやすく楽しいですか	99	57	26			
問4 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	139	27	13	5		
問5 保護所で楽しいと思う活動はありますか	124	24	27	9		
問6 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	141	21	18	4		
問7 身体の調子が良くないときやけがをしたときに、すぐに対応してもらいましたか	104	60	16	4		
問8 居室やホール、食堂・浴室・トイレは清潔ですか	121	40	9	4		
問9 子ども同士の関係がうまくいくように、職員が気づかってくれますか	89	64	28	3		
問10 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	117	47	21	4		
問11 あなたにとって、保護所で生活する目的や目標を職員はわかりやすく説明してくれますか	127	39	15	3		
問12 【小学生以上全て】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ことがありますか	105	46	28	5		
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すか	136	37	9	3		
問14 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	94	64	20	6		
問15 「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	123	52	16	5		
問16 困ったことなどを担当の職員以外にも話せたり、伝えたりできますか	101	47	34	4		
問17 職員は、あなたの不満や要望について、一緒に考えてくれたり、何らかの対応をしてくれていますか	83	76	23	3		
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	103	62	9	4		

「実数」… 実際に答えた人の数

## 東京都児童相談所一時保護所 利用者調査

- 調査日時 2018年9月14日～10月18日
- 調査対象者 184名
- 調査方法 アンケート調査 106名 ヒアリング調査78名
- 回答率 100%

## 調査実施機関

㈱日本生活介護（東京都評価機関認証番号：機構02-015）  
東京都練馬区練馬2-1-20  
問い合わせ：03-23991-8440

◇評価項目

【組織マネジメント項目】

(カテゴリー1～5、7、8)

一時保護所外部評価 評価項目
I. 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。
一時保護所が目指している(理念・基本方針)を明確化・周知している。
一時保護所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を明示している。
一時保護所が目指していること(理念・ビジョン、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。
一時保護所が目指していること(理念・ビジョン、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。
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・ビジョン、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)。
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。
管理・監督職は自らの役割と責任を職員に伝えている。
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。
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。
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。
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。
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。
II. 経営における社会的責任
1. 社会人・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。
社会人・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。
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。
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。
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。
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。
「児童相談所のしおり」や「みんなの方で防ごう 児童虐待」等のパンフレットを活用して、で地域社会に一時保護所に関する情報を提供している。
2. 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている。
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。
地域の関係機関を対象に、事業所の機能や専門性を活かした啓発活動(研修会の開催、講師派遣など)を行っている。
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)。
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。
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。
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、手引書の作成など)。
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。
日々の活動報告を受けた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。
地域の関係機関との連携を図っている。
地域の関係機関のネットワーク(事業者連絡会など)に参画している。
地域ネットワーク内での共通課題について、協働して取り組めるような体制を整えている。

◇評価項目

【組織マネジメント項目】

(カテゴリー1～5、7、8)

一時保護所外部評価 評価項目
III. 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
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。
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。
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。
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。
必要な時は、担当の児童福祉司等に相談できることを児童に伝えている。
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。
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。
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。
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。
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。
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。
地域の福祉ニーズの収集(地域での聞き取り、地域懇談会など)に取り組んでいる。
福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)の収集に取り組んでいる。
事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している。
IV. 計画の策定と着実な実行
1. 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる。
取り組み期間に応じた課題・計画を策定(協力)している。
理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画の策定に協力している。
年度単位で事業計画や組織目標を策定している。
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。
多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している。
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)。
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)。
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。
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。
着実な計画の実行に取り組んでいる。
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。
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。
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。
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。
2. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる。
児童の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる。
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。
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。
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。
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。

◇評価項目

【組織マネジメント項目】

(カテゴリ1～5、7、8)

一時保護所外部評価 評価項目
V. 職員と組織の能力向上
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。
一時保護所にとって必要な人材構成にしている。
一時保護所の人事制度に関する方針(人材像、職員育成・評価の考え方など)を明示している。
一時保護所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている(職員配置の要望、非常勤職員の採用など)。
適材適所の人事配置に取り組んでいる。
職員の質の向上に取り組んでいる。
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。
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、個人別の育成(研修)計画を策定している。
個人別の育成(研修)計画は、職員の技術水準、知識、専門資格の習得(取得)などの視点を入れて策定している。
職員一人ひとりの個人別の育成(研修)計画に基づいて、必要な支援をしている。
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。
2. 職員一人ひとりの能力と組織力の発揮に取り組んでいる。
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
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。
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。
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。
職員のやる気向上に取り組んでいる。
一時保護所の特性を踏まえ、職員の育成・評価などが運動した人材マネジメントを行っている。
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。
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。
福利厚生制度の充実に取り組んでいる。
Ⅵ. 情報の保護・共有
1. 情報の保護・共有に取り組んでいる。
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。
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。
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。
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。
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。
一時保護所で扱っている個人情報の活用目的を明示している。
個人情報の保護に関する規定を明示している。
開示請求に対する対応方法を明示している。
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。

◇評価項目

【組織マネジメント項目】

(カテゴリ1～5、7、8)

一時保護所外部評価 評価項目
Ⅶ. カテゴリ1～7に関する活動成果
1. 前年度と比べ、一時保護所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している。
前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている。 ・カテゴリ1:「リーダーシップと意思決定」 ・カテゴリ2:「経営における社会的責任」 ・カテゴリ4:「計画の策定と着実な実行」
2. 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している。
前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている。 ・カテゴリ5:「職員と組織の能力向上」
3. 前年度と比べ、福祉サービス提供のプロセスや情報保護・共有の面において向上している。
前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている。 ・カテゴリ6:「サービス提供のプロセス」 ・カテゴリ7:「情報の保護・共有」
4. 一時保護所の財政等において向上している。
一時保護所の運営において、コストを意識した日々の取り組みを行っているか。
5. 前年度と比べ、児童の満足や意向の把握等の面で向上している。
前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている。 ・カテゴリ3:「利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用」

◇評価項目  
【サービス項目】 (カテゴリー6 サービス提供のプロセス)

一時保護所外部評価 評価項目	
1	サービス情報の提供
	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。
	<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等を把握し、児童相談所(相談部門)に情報提供している。
	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。
2	サービスの開始・終了時の対応
	一時保護所入所にあたり児童に説明し、理解を得ている。
	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)。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
3	個別状況に応じた計画策定・記録
	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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・しきりを定めたうえで、必要に応じて見直ししている。
	児童に関する記録が行われ、管理体制を確立している。
	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。
	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。
	児童の状況等に関する情報を職員間で共有している。
	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。
	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。

◇評価項目  
【サービス項目】 (カテゴリー6 サービス提供のプロセス)

一時保護所外部評価 評価項目	
4	サービスの実施
	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。
	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。
	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。
	児童一人ひとりの自立に向けて、担当児童相談所(相談部門)と連携を取って、支援を行っている。
	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。
	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んでいる。
	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。
	児童の状況に応じて、個別・集団により指導している。
	児童同士と一緒に過ごしていても、互いに深く干渉したり、良くない関係が生じることの無いよう援助している。
	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。
	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。
	個別指導については、保護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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	行事やイベントの企画・準備は児童も参加して行っている。
	日常生活において、子どもが自主性を発揮できるよう支援を行っている
	一時保護所の生活ルールは児童の意見を参考に見直しを行っている。
	児童が楽しく安心して食事ができるようにしている。
	食事の献立は、児童の状況や嗜好に応じて工夫している。
	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。
	食物アレルギー等の対応は、主治医等の指示に従い、事故がないように対応を行っている。
	食事が楽しい時間となるように工夫している(食事時間や雰囲気など)。

◇評価項目  
【サービス項目】 (カテゴリー6 サービス提供のプロセス)

一時保護所外部評価 評価項目	
児童の健康を維持するための支援を行っている。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>児童の服装管理に誤りがないようチェック体制の強化のしきみを整えている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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(病氣や怪我、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)。</p>
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。	<p>児童が心の悩みや不安を相談できるよう工夫している。</p> <p>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・機関と連携をとって、支援を行っている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
学習習慣や学力を維持するため、学習に取り組んでいる。	<p>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。</p> <p>子どもの意欲・意思や能力に応じた学習教材を活用している。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
地域との連携の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。	<p>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。</p> <p>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。</p>
5 個人の尊厳の尊重とプライバシーの保護	
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	<p>児童の基本的な権利について、日常生活の中でわかりやすく説明している。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>一時保護所内の子ども間の暴力・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。</p> <p>児童の安全の確保等のため、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</p>
児童のプライバシー保護を徹底している	<p>担当児童相談所と連携し、児童に関する情報(事項)を外部とやりと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。</p> <p>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。</p> <p>児童の羞恥心に配慮した支援を行っている。</p>
6 事業所業務の標準化	
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	<p>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。</p>

◇評価項目  
【サービス項目】 (カテゴリー6 サービス提供のプロセス)

一時保護所外部評価 評価項目	
	<p>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。</p> <p>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。</p>
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。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>職員全員が、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</p>
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	<p>提供している支援内容や支援方法の手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている。</p> <p>提供している支援内容や支援方法の手順等の見直しに当たり、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。</p> <p>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とくに、手順等の改善に取り組んでいる。</p>

外部評価【一時保護所】 利用者調査項目

共通フレーム	番号	共通評価項目	質問文
サービスの提供	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
	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
	3	学習の分かりやすさ	学習は分かりやすく楽しいですか
	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
	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)
安全・快適性	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
	7	病気やけがへの対応の信頼性	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
	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
	9	子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか(子ども同士の関係調整)	子供同士の関係がうまくいくように、職員が気づかせてくれますか
目標の達成	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
	11	児童の状況や要望を十分把握し、援助がなされているか。	あなたにとって、保護所で生活する目的や目標を職員はわかりやすく説明してくれますか
	12	将来に向けた支援の成果	【小学生以上全て】 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
尊重	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したか?
	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
	15	プライバシーは守られているか	「あなたが内緒にしたいこと」はきちんと守られていますか?
	16	児童の苦情申し出等への十分な対応	困ったことなどを担当の職員以外にも話せたり、伝えたりできますか。
望みへの対応	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くないなあと考えたこと)について、一緒に考えたり、何らかの対応をしてくれていますか?
標準化	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?

## 平成30年度一時保護所第三者委員活動結果について

### 第三者委員の役割

- (1) 入所児童から一時保護所の生活等に関する相談の直接受付
- (2) 一時保護所の生活等に関して、権利擁護や福祉サービスの向上の視点から、入所児童、一時保護所及び児童相談所に対して助言
- (3) 一時保護所の日常的な活動状況の把握

### 活動の概要

平成30年度は4名の第三者委員が、月に一度、担当の一時保護所に出向き、主に次の活動を実施しました。

- 児童との面談
- 児童との昼食や日課活動への参加
- 所長、課長代理との意見交換

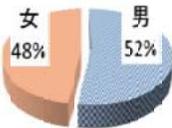
### 児童からの相談の特徴

#### 平成30年度実績

総相談件数 719件  
相談児童数 436名

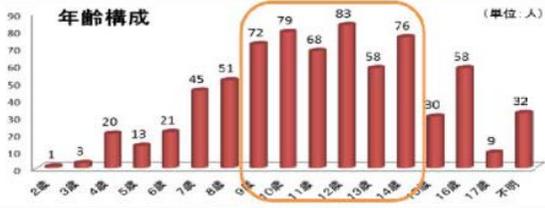
相談児童数（月別の実数合計）は436名であり、総相談件数（一人の児童が複数の相談した場合に1件ずつ計上）は719件。  
1所の月平均相談件数は約9件。

#### 男女比



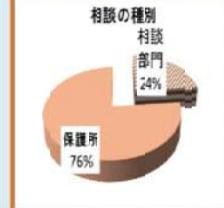
概ね半数ずつ

#### 年齢構成



年齢別では9～14歳が多い

#### 相談の種類



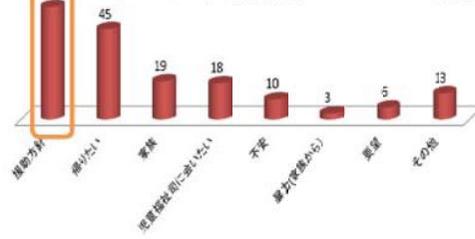
保護所に関する相談が8割

#### 保護所の相談内容



保護所における支援内容に関する相談が圧倒的に多い

#### ケースワークの相談内容



先の見通しを知りたいという相談が最も多い

### 第三者委員からの主な指摘

- (1) 定員を超過している状態の見直し
  - ・一時保護所の入所児童数は定員を慢性的に超過しており、一時保護所の運営に悪影響を及ぼしている。設置運営主体である東京都はこの事態に真摯に向き合ってほしい。
- (2) 職員の指導のあり方
  - ・プライバシーの保持の観点から会話を制限している主旨は理解するが、自然な会話が出来ないことでストレスがたまる児童もいる。ルールが独り歩きしないよう、全体として確認してほしい。
  - ・厳しい口調で指導されることで不安を感じている児童もいるため、一定の配慮をしてほしい。
- (3) 児童福祉司の面談について
  - ・「最近児童福祉司が来てくれない」など、児童福祉司との面接希望が多いため、可能な限り来てほしい。
- (4) 児童間のトラブル
  - ・「特定の児童から嫌なことをされる」「子供間の人間関係がギクシャクしている」という相談があるため、引き続き児童間の関係性を見守ってほしい。
- (5) 長期保護によるストレス
  - ・長期保護によるストレスを抱えている児童もいるため、一定の配慮をお願いしたい。

### 平成31年度における東京都の取組

- 児童が安心・安全な生活を送れるよう、日頃から職員が児童を見守り、児童の特性に応じた支援を行うとともに、第三者委員の毎月の活動を通して児童の意見や要望を把握し、支援の改善に努めています。
- 定員超過への対応として、足立及び八王子児童相談所で定員を計24名を増員するとともに、今後、児童相談センターの一時保護所の拡張を計画しています。
- 夜間の見守り体制も手厚くし、支援体制を強化するため、一時保護所の職員を16名増員しました。
- 職員のスーパーバイズを担う保護推進担当課長代理を1名から4名に増員しました。
- 長期保護のストレスを軽減し、児童の心理ケアの充実を図るため、常勤の心理職員を配置しました。
- 食事時間が楽しくなるよう、BGMを流すなどの雰囲気作りに取り組んでいます。

児童への支援のあり方について、児童福祉審議会や一時保護ガイドライン要領策定検討会などにおいて検討を重ねています。