

外部評価結果報告書(令和4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	斎藤 弘昭	福祉	H0401003
	②	渡辺亜矢子	経営	H1501001
	③	田口 香子	経営	H1001039
	④			
	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(Aフロア)			
事業所連絡先	〒	169-0074		
	所在地	新宿区北新宿4-6-1		
事業所代表者氏名	小倉 一郎			
契約日	2022 年	5 月	30 日	
利用者調査票配付日(実施日)	2022 年	7 月	22 日	
利用者調査結果報告日	2022 年	10 月	14 日	
自己評価の調査票配付日	2022 年	7 月	13 日	
自己評価結果報告日	2022 年	10 月	14 日	
訪問調査日	2022 年	10 月	21 日	
評価合議日	2022 年	10 月	21 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の場 3)適切な支援の構築 4)意思表明権の尊重 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 児童の人権を大切にし、児童福祉の専門性に立脚した支援を提供できる職員。</p> <p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感) 一時保護所の機能や役割を理解し、支援が困難な児童であっても専門的な観点から支援ができること。</p>

調査対象

調査日である令和4年7月22日の前々日までに入所した児童を対象とした。（幼児を除く）

調査方法

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

利用者総数

45

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	35	1	2	38
割合	78%	2%	4%	84%

利用者調査全体のコメント

総合満足度（とてもよい、ややよいを合計した割合）は、（50%、19人）となっている。

●各カテゴリーのうち、「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

（89%、34人）

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

（79%、30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）

（76%、29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）	19	16	3	0
おいしい。 ゼリーが好き。 ここの給食おいしいけど、自分自身食べることに興味ない。 などの意見があった。				
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）	14	14	10	0
ピーマンをはじめておいしいと思った。 なすが食べられるようになった。 嫌いなものがない。 嫌いなものは嫌い。 などの意見があった。				

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)	17	14	7	0
忘れかけていた問題がわかった。 学習はやりたくない。 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)	28	7	3	0
優しく教えてくれる。 寝る時間が早い。 などの意見があった。				
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))	29	5	4	0
ペーパークラフトなどの工作、畑作業、など、ドッチボール、ドッチビなど。 お題をもらって休日に絵を描くのが楽しいです。 体育、余暇、公園遊び、大会(オセロ、将棋、ボウリング)など。 などの意見があった。				
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)	30	8	0	0
みんなが快適に楽しく過ごすため。 結構理解していると思う。 よく分からない。 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)	21	9	8	0
病院へすぐ連れてってもらえた。 したことないけどしてくれると思う。 まず言わない。 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)	25	8	5	0
しっかりチェックしてくれる。 といった意見があった。				
9. 子供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) (子供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))	22	12	4	0
ちゃんとはなしをきいてくれる。 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)	28	5	5	0
1対1で話す時間をとってくれる。 今後のこと進んでる？って聞かれました。 などの意見があった。				
11. 児童の状況や要望を十分把握し、援助がなされている (職員はあなたが今後どうしたいかを聞いて、それが実現するように、一緒に考えてくれたり、何らかの対応をしてくれませんか(実際にしてくれていますか))	22	10	6	0
福祉司さんと話し、良いアイデアを出す。 何回もある。 などの意見があった。				
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)	22	9	7	0
「いやな事はいや！！」てはっきりいえるようになった。 自分のことが分かるようになった。 読書の量が増えました。 職員が教えてくれて頑張れるようになった。 などの意見があった。				
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)	29	7	2	0
どう説明されたかは覚えていないが、ルールは熟知。 などの意見があった。				
14. 子供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(実際に聞いてくれますか))	29	8	1	0
聞いてくれる。 不安な時がまだない。 聞いてくれそうではあるけど、私が嫌。 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)	34	4	0	0
特筆すべき意見なし。				
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、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))	26	6	5	1
特筆すべき意見なし。				

<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))</p>	26	10	2	0
<p>同室の子が原因でストレスたまっていた時、察してすぐ部屋を変えてくれました。 結構してくれる人はしてくれる。 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>	19	16	3	0
<p>よく見てるなあという所まで気付いてお礼言ってくれます。 職員によって接し方が違う。 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

●理念や方針は「一時保護所HANDBOOK」に明記し、掲示や日誌への綴り込み、研修などで職員がいつでも確認できるようにし、児童福祉司などには研修等を通じて理解が深まるよう取り組んでいる

・一時保護所の理念や基本方針は、毎年東京都一時保護所の課長代理会で見直している「一時保護所HANDBOOK」に明記されており、各班(幼児、学齢男子、学齢女子)に配布するとともに事務室にも常備し、職員がいつでも確認できるようにしている。また、内容は新転入職員研修でも職員に周知している。事務室や会議室への掲示、各班の日誌への綴り込みなど職員の理念の振り返りの機会を創出している。
 ・今年度は本庁を事務局として一時保護所支援向上委員会を立ち上げ、支援改善の取組を共有している。今年度は特に「相談部門との協働・連携の強化」に力を入れて取り組んでいる。また、年度当初の合同児童福祉担当課長代理会の際に、保護所から児童福祉司への依頼事項を説明している。「一時保護所HANDBOOK」は児童福祉司向けに公開し、新任児童福祉司、児童心理司の研修時には、終了後に保護担当課長代理が丁寧な反省会を行い、保護所の理解を促している。
 ・児童に対しては、入所時に「一時保護所のしおり」を使用して説明し、理解を促している。

●管理・監督層は、職員が新しい取組に挑戦できる環境づくりと、児童の安全の確保と支援の質の向上に向け必要なサポートを行うことで、職員集団をリードしている

・年度当初の全体会の場で児童相談センターの組織目標等を職員に伝えるとともに、各係や班の業務内容、役割分担等を確認、また、毎日の朝会や毎月のリーダー会などの場で、児童の安全・安心を図るための保護所の役割等について職員に伝えている。
 ・課長は若手職員の新しいアイデアとベテラン職員の知見を活かし、職員が新しい取組に挑戦できるよう環境づくりに努めている。最終的な責任を取るの管理・監督職であることを伝え、ポイントを押さえて助言を行いながら、職員の心身の健康に配慮しながら、必要な交渉や準備を万端に行うことで職員の挑戦を支援している。
 ・保護担当課長代理は、夜間を含めいつでも必要な時には遠慮せず直接指導・助言を得られることを職員に繰り返し伝えている。最も大切なことは児童の安全の確保であり、そのために必要なサポートは必ず要請するよう話し、サポートの要請があればいつでも駆けつけることで、児童の安全確保と児童支援の質の向上を支えている。
 ・職員は、管理・監督層のこうした姿勢を十分に理解し、リーダーシップの下に方向性を同じくして取組を進めている。

●重要な案件の検討・決定・周知は朝会や班会議、リーダー会、全体会など会議において行い、議事録でも周知している

・重要な案件の検討・決定は随時行うようにしており、日々の支援に関することは班会議や毎日の朝会で、各班に共通することや注意事項などは毎月のリーダー会などの場で行っている。保護担当課長代理の不在時に緊急対応が必要な場合は、電話にて確認・対応している。
 ・全体会、リーダー会、班会議は議事録を作成し、会議に参加できなかった職員を含め、いつでも閲覧できるようにし周知している。また、毎日の朝会で、重要な事項については周知している。
 ・相談部門などに対しては、所長会や課長代理会(いずれも毎月)、課長会(毎週)などで周知している。

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

●守るべき倫理や規範は「一時保護所HANDBOOK」などに明記し、確認するほか、会議など折々に管理・監督職から話し振り返りの機会を持っている

・守るべき倫理や規範は「一時保護所HANDBOOK」「児童相談所執務ハンドブック」「児童相談所運営指針」などに明記されており、各班と事務所に常備いつでも職員が確認できるようにしている。また、全体会やリーダー会、朝会等の場で、課長や保護担当課長代理から具体的な事例(接遇について、暴れる児童への対応についてなど)を絡めながら保護所職員として守るべき事項につき折々に話し、振り返りの機会を持っている。
 ・東京都の悉皆研修としてコンプライアンスや人権研修があり、全職員が3年に一度必ず参加し理解を深めている。

●外部評価の受審や関係機関・関係者への情報提供、ボランティアや実習生への当保護所の説明などを通じて、透明性の確保に努めている

・平成26年度に自己評価を実施、27年度には外部評価の施行を実施、28年度からは毎年外部評価を実施し、結果を東京都のホームページで公表している。
 ・地域に対しては、子供家庭支援センターの職員へ一時保護所の機能や役割について説明を行っているほか、ボランティアや実習生の受入れに際しては「一時保護所のしおり」を利用して当保護所の説明をしている。
 ・関係機関との連携強化については、警視庁や家庭裁判所との連絡会議に課長、保護担当課長代理が出席している。また、施設不調ケースに係る施設職員も交えた会議など、必要に応じて情報交換の場に参画している。

●中央児童相談所付属の保護所として関係各機関からの実習生・研修生を積極的に受け入れているほか、ボランティアは要領に沿って体制を整え受け入れている

・実習生の受入れに際しては、保護統括担当課長代理、保護担当課長代理、各班の実習生担当職員が、「実習生受入れ要綱」に沿って調整等を行っている。中央児童相談所に付属している保護所であることもあり、大学の保育実習生や子供家庭支援センター等からの研修生を積極的に受け入れている。日々の対応は、毎日、保護担当課長代理がきめ細かに対応している。
 ・ボランティアは「ボランティア活動実施要領」を定め、オリエンテーション資料に沿って事前の説明を行いプライバシーへの考え方や当保護所の基本姿勢を伝えている。受入れ担当を配置し、活動終了後は毎回報告書を提出してもらい、職員の意見を記載しボランティアと共有している。年度末にボランティアとの意見交換会を実施している。今年度は歯科ボランティア、理髪ボランティアを受け入れている。

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

● アンケートや意見箱による意見把握のほか、個別対応や日記からも児童の潜在的ニーズを捉えて対応している

・毎月の「子どもアンケート」や児童の日記・意見箱などのほか、職員が児童に個別対応（散歩、運動時など）を行っている機会等も通じて、児童の意見や要望・苦情を把握して対応している。
・日記に「眠れない」という声を寄せた児童に対して、一時保護所心理職が様子を観察するなどして、状況を相談部門とも共有したケースがあるなど、必要に応じて医療や看護の対応にもつなげられるような体制をとっている。
・また今年度は、外出行事を企画する際に、行き先に加えて交通手段についても安全性を担保しながら児童の要望を取り入れ、男子班は公共交通機関を使つての博物館への外出、女子班は大型バスによるお台場への外出を実現させた。

● 第三者委員や「子ども会議」などの機会を通じて、児童の意見や要望を保護所運営に活かしている

・児童が保護所の職員以外にも訴えや相談ができる仕組みとして、第三者委員について入所時に説明し、毎月1回の訪問時に実施している。
・また、児童主体の発言や意見表明の場として、「子ども会議」を開催している。会議で扱うテーマは児童たち自身が挙げたものとし、話し合いのルールを事前に共有する、検討した結果の模造紙は貼りだすなどの丁寧な工夫を重ねている。これらの意見表明の場を通じて、児童が自分とは異なる意見を知る、権利の主張と守るべき義務のバランスなどを考える機会にもつなげている。
・児童の希望を受けて、所内では現在、ゆっくりと入浴を楽しむ温泉部や農作物を育てる園芸部、ゲーム、音楽などそれぞれの楽しめる部活動などが多彩に展開されている。

● 国や全国児童相談所長会や行政資料などから事業に関連する動向を把握し、会議の場で共有している

・児童福祉分野の動向について、国（厚生労働省）や全国児童相談所長会の会議での情報や、行政資料などで入手した情報を、必要に応じて職員に回覧したり、朝会やリーダー会などの会議の場で紹介するなどして周知している。
・一時保護所の実情や福祉事業全体の動向を知るために、関連する研修会に参加するなどして情報収集に取り組んでいる。
・一方で、定員超過が続く現状の中で、職員が各種研修に積極的に参加できる環境を整えるためには、職員配置の増強など体制の整備が重要となっている。

カテゴリー 4 計画の策定と着実な実行

サブカテゴリー1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる

評価項目 4-1-1

取り組み期間に応じた課題・計画を策定（協力）している

○×欄	標準項目	
○	1	中・長期計画の策定に、保護所の理念や実態が適切に反映されるよう、適宜必要な意見を伝えている
○	2	中・長期計画を踏まえ、年度単位で事業計画や組織目標を策定している
○	3	短期の活動・行事等についても、計画的(担当者・スケジュールの策定など)に取り組んでいる

評価項目 4-1-2

多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している

○×欄	標準項目	
○	1	課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている(全体会での次年度計画の検討など)
○	2	課題の明確化、計画の策定に当たり、現場の意向を反映できるようにしている(会議での次年度計画の検討など)
○	3	計画は、サービスの現状(児童の意向・地域の福祉ニーズや事業環境など)を踏まえて策定している
○	4	計画は想定されるリスク(児童への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)を踏まえて策定している

評価項目 4-1-3

着実な計画の実行に取り組んでいる

○×欄	標準項目	
○	1	計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している
○	2	計画推進に当たり、より高い成果が得られるように一時保護所内外の先進事例・困難事例を参考にするなどの取り組みを行っている
○	3	計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを測る指標を明示している
○	4	計画推進に当たり、進捗状況を確認し(半月・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる

サブカテゴリー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

カテゴリー4の講評

●改善項目を踏まえた組織目標を設定し、相談部門との連携強化を計画に盛り込んだ

・組織目標において、今年度は一時保護所改善検討委員会で議論が進められてきた改善項目に着実に取り組むとともに、相談部門との連携強化を具体的な取組として位置づけ、児童の生活状況や心理面の状況、処遇が困難な児童への支援等について密に情報共有を行う内容としている。
 ・年間計画には課内プロジェクトチーム(PT)の設置を掲げ、若手だけの検討会として、適宜保護担当課長代理や一時保護所心理指導担当課長代理の指導等を受けながらも、保護所の問題点や解決策の構築を図る場として位置づけ、取り組んでいる。
 ・児童の声を計画に反映するために、「子どもアンケート」や「子ども会議」などを通じた児童の感想や意見を踏まえて季節行事や外出の行事等を計画している。

●各班会議の検討をリーダー会で共有するほか、所内の研修会等を通じて事例や対応方法を共有している

・組織目標にもとづき、年度当初に年間計画表や分掌表により、目標・体制・各種業務の担当者を明確にし、行事等は担当者を決めて計画的に取り組んでいる。
 ・各班会議で集約した意見は月1回のリーダー会の場で報告・共有され、更に年度当初の全体会議において前年度の振り返りと新年度の課題整理を行っている。
 ・秋には所内で全体研修会を開催し、下半期に向けて実践取組に活かす機会としており、今年度はCARE研修を全員が受講し、PCIT(親子相互交流療法)を定期的実施している幼児班が取組について発表を行う予定である。
 ・また、年度末の東京都の一時保護所全体で実施する事例検討発表会では、他の保護所の事例や困難事例の対応方法を共有している。

●事故防止検討委員会やマニュアルを活かして、予防や迅速な対応に取り組んでいる

・児童の疾病時や無断外出時の対応等、緊急時の対応についてマニュアル化し、関係機関への連絡や役割分担を定めている。
 ・AEDの使用方法やアレルギー対応、エピペンの使用方法については定期的に研修を行い、緊急時に対応できるようにしている。また、「東京都児童相談センター一時保護所BCP(事業継続計画)」を策定し、職員に周知している。
 ・感染症、事故等が発生した場合には迅速に原因を検証し、直後の事故防止検討委員会で対策を検討している。
 ・消防計画に基づいて、毎月の防災訓練を実施するとともに、総合防災訓練にも参加し、消防署等との連携を確認している。また、夜間の防災訓練も行っているが、限られた人員の中での児童の迅速で安全な避難誘導のためにより充実した職員体制の確保が課題となっている。

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

- 面談や研修を実施するとともに、若手やベテランそれぞれが力を発揮できるよう組織として支援している
 - ・東京都の自己申告制度に基づき、職員一人ひとりが記載した自己申告書をもとに、年に2回、全職員に対して管理・監督職による個別面談を行い、能力向上に関する希望を聞き、研修等を適切に受講できるよう支援をしている。
 - ・新規採用や保護所勤務経験が浅い職員に対して、保護担当課長代理が経験に応じて個別のOJTを行っている。
 - ・今年度は年間計画に課内PTの設置を掲げ、若手だけの検討会として、適宜保護担当課長代理や一時保護所心理指導担当課長代理の指導やサポートを受けながらも、今後の保護所のあり方や問題点及び解決策の共有を検討する場を設けている。
 - ・ベテランの職員向けには、保護所としての変化や改善に対応していくための参考に、新人が受講する研修内容を共有したり、ベテランとしての心構えなどを保護担当課長代理から伝えている。
- 緊急時のマニュアルや相談体制に加え、管理・監督職が必要に応じて各班の現場に入り、指導や助言を行っている
 - ・児童の個別支援の判断や無断外出時の対応等は、「緊急時対応等マニュアル」を参照するとともに、複数の職員で判断している。また、日頃から現場の職員に、何かあれば躊躇なく管理・監督職に連絡や相談をするよう、積極的に伝えている。
 - ・今年度、女子班で班の運営上課題が生じた際には、班会議で検討を重ねるとともに、保護担当課長代理が現場に入り、必要な対応方法を指示するとともに、現場の職員と一緒に児童の個別支援に注力し、解決につなげている。
 - ・また、今年度より、一時保護所心理指導担当課長代理と児童相談センターの医師が、職員へのコンサルテーションを行っている。業務上の悩みなど相談に応じながら、現場や個々の職員の状況につき、より丁寧に汲み取る取り組みへとつなげている。
- 日常的にストレスチェックや精神保健相談の奨励を呼びかけ、日々の業務には現場職員の視点や負担軽減の工夫を取り入れている
 - ・職員の就業状況と改善に向けて、朝会等の場を利用してストレスチェックや健康診断の受診、精神保健相談の奨励・声かけを小まめに行っている。
 - ・一時保護所を退所した児童が退所先で頑張っている様子などを情報収集し、朝会等で職員に伝えることで、職員にとってのやる気や働きがいにつなげている。
 - ・今年度は女子班の所外活動の実施にあたり、大型バスによる移動を取り入れた。実施にあたっては、現場の職員の意見を活かしながら想定されるリスクを組織として検討し、当日は現場の職員に加えて、保護推進担当課長代理や保護統括担当課長代理も同行した。
 - ・この取組により、所外活動を通じた児童の心身のストレス緩和を実現するとともに、保護所から目的地までの安全な移動により職員の負担軽減にもつなげた。

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

●情報ネットワークシステムにて情報を保管し、整理更新して使いやすいようにしている

- ・紙媒体の情報は、東京都の「文書管理基準表」に基づき必要な人が活用できるよう整理して公務室のキャビネットに施錠保管している。
- ・情報管理は本庁で一括したシステムで管理しており、情報セキュリティ対策が施されたパソコンの貸与を受けて使用している。
- ・東京都の情報ネットワークシステム・児童相談所情報管理システムを活用し、取得した情報を整理してサーバーのフォルダに個別に保存することで活用しやすくする仕組みとなっている。
- ・定期的に注意喚起を行って情報管理チェックを実施し、ファイル名に日付を入れるなどの工夫をして、データの整理更新を実施することで使いやすいようにしている。

●個人別のパスワードによるアクセス制限など、情報セキュリティ対策の徹底を図っている

- ・「東京都個人情報保護条例」「東京都サイバーセキュリティ基本方針」「児童相談所職員の手引き」に基づき、個人別のID/パスワードを設定してサーバーのフォルダごとのアクセス制限を行うなど、情報セキュリティ対策の徹底を図っている。
- ・メール添付ファイルにはパスワードを設定することなどの注意喚起が行われ、eラーニング研修により理解促進を図っている。
- ・情報の持ち出し禁止、USBメモリの使用禁止などの安全対策の徹底が図られている。
- ・個人情報の利用目的の明示、開示請求は東京都で対応している。
- ・東京都全体で個人情報保護の意識の徹底を図っており、全体会議などで職員に注意喚起し、細心の配慮をしている。実習生から守秘義務の誓約書を得ている。

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、児童の権利擁護を進める役割を担っている</p> <p>・一時保護所は、「児童の安全の迅速な確保、適切な保護を行い、児童の心身の状況、置かれている環境などの状況を把握するために設置された機関」だと「東京都一時保護要領」に示している。</p> <p>・一時保護所の運営理念は、①児童の人権の尊重②安全で安心できる生活③適切な支援の構築④児童の意見表明権の尊重⑤各部門との連携⑥専門性の向上への取組である。運営理念実現のためには、安全な環境のもとにおける一定の保護期間の保証と関係機関との連携が重要であると認識している。</p> <p>・「東京都一時保護要領」及び「一時保護所運営の手引き」には一時保護所の生活の理念が明記され、児童相談所の相談部門との連携、情報の共有を密に行うことが記されている。</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>・児童相談所では、「一時保護所ってなあに？」及び一時保護所入所前に説明する「とても大切なあなたへ」などを用い、担当の児童福祉司が入所児童に一時保護所の機能、役割、生活に関する情報を説明し、同意を得る取組を進めている。</p> <p>・当保護所では各ユニットから選出された職員で、新しいパンフレットの制作に取り組んでいる。</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、退所促進を行っている。また、要保護児童の増加に対する対応を各児童相談所及び一時保護所と連携して行っているが、定員超過の状況が続いており、児童の権利を十分には守れない環境になっている。</p>	

サブカテゴリー 2 サービスの開始・終了時の対応

評価項目 6-2-1

一時保護所入所にあたり児童に説明し、理解を得ている

○×欄	標準項目	
○	1	児童が保護所での生活を理解できるように、基本ルール・重要な事項等を説明している(生活目標等との関わりから話す、児童が分かる表現を用いるなど)
○	2	担当児童福祉司と連携し、入所にあたり、入所理由や保護所での生活目標を児童と一緒に確認し、一時保護所での生活について動機づけを行い、児童の理解を得ている

評価項目 6-2-2

一時保護所入所及び退所の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている

○×欄	標準項目	
○	1	一時保護の開始時に、児童の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
○	2	入所(一時保護)直後には、児童の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている
○	3	入所前の生活を踏まえ、退所後の生活を見据えた支援をしている
○	4	退所時には、担当児童相談所と連携し、児童や保護者の不安の軽減、及び支援の継続性に配慮した支援をしている

サブカテゴリー 2 の講評

●入所時の児童受入れに際しては、児童が安心し、納得性を高める説明並びに同意を得ることに力を注いでいる

・入所受入れ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。インテークに関する手順と方法は「一時保護所運営の手引き」に記されている。一時保護が決定すると、児童相談所の担当児童福祉司からの情報を受け、インテーク面接を行う。
 ・入所理由の説明は担当の児童福祉司が行い、一時保護の理由、目的、予定される保護期間、入所中の生活、約束事などを伝え、児童の納得性を高める取組を行っている。
 ・一方、夜間など緊急入所の際には十分な説明が実施できないことが課題となっている。児童にとって突然の環境変化、強制的な保護により不満を訴える場合も多い。児童の同意は、一時保護中の生活に大きな影響を与えることもあり、主訴を考慮した個別的な説明、児童の心情に寄り添った支援を進めることで、入所後の生活がスムーズに進むように取り組んでいる。

●児童が新しい環境の中で安心して暮らせる保護所として、その生活を知ることができる「しおり」の作成に取り組んでいる

・一時保護所の生活規則及び基本的ルールの説明を入所時に行っている。また、日記の初めのあいさつとして、「知らない場所・人との生活で不安だと思います。少しずつ慣れてください」と書かれ、ルールについて①外に出る時は大人と一緒に、②暴言、暴力はしない、③個人情報(住所やSNSのアカウントなど)は言わない・聞かないことがあなたを守るのだと伝えている。
 ・現在、新しい「しおり」の作成に着手している。新しい「しおり」のコンセプトは、「みんなで安心して生活する場所をつくる」とし、プロジェクトチーム(PT)で内容を検討している。児童にとって身近で分かりやすい「しおり」になることが期待される。
 ・入所時には不安を和らげるため、ぬいぐるみを持参する児童がいる。持参出来なかったが希望する児童には、保護所からぬいぐるみを貸し出している。その他、預かっている私物を児童の求めに応じて取り出し、児童の安心につなげる支援を進めている。

●一時保護所から次の生活場所に移る際も、児童が将来を考えられる支援を進め、関係者と連携し、丁寧な周知に取り組んでいる

・入所する児童には「とても大切なあなたへ」を渡し、児童は「学習バック」に入れ、いつでも見ることができる。また、希望者には「自由帳」を渡し、自分の気持ちを整理するために使うように話している。
 ・施設への入所を予定している児童は、施設職員の入所前面談、施設の見学などを実施している。児童の自己決定を尊重するため、時間をかけて施設との調整を図っている。
 ・今回の利用者調査では、「保護所の規則について理解していますか？」の質問に、80%近い児童が「はい」と回答している。重要な事柄をコンパクトに職員が説明した結果、大切なルールがしっかり周知されている。
 ・一時保護所からの退所についても、先の見える支援に取り組むため、担当の児童福祉司から随時情報を丁寧に伝え、児童の安心につなげるようにしている。

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

●児童の支援方針を共有するために、多職種で支援した内容を記録システムに記載し、情報共有に努めている

・入所後1週間を目処に、「第1回観察会議」として個別アセスメントを実施している。「第1回観察会議」では、児童の担当職員が1週間程度で観察した、生活、学習、健康、他児との関係、家族関係などを報告している。
 ・観察会議を毎週実施し、支援方針を関係する職員で検討・確認している。また、児童が置かれている環境及び状況の変化に合わせ、2回目、3回目の観察会議を実施する場合がある。
 ・児童の記録は、各種日誌・健康記録・行動観察経過記録など、統一した書式で構成されている記録システムにまとめている。記録には、児童の状態・対応の様子が詳細に記され、職員の関わりが具体的にまとめられている。その他、看護職、学習指導職員、一時保護所心理職の支援内容も記録され、全職員で情報共有されている。

●入所した児童には担当職員をつけ、児童福祉司との連携をとりながら児童の生活が円滑に進むように支援を行っている

・児童の担当職員は、児童との信頼関係をつくり、児童が一時保護所で安心して過ごせる支援に取り組んでいる。担当職員は、児童の課題分析をまとめた児童票の作成に向け、様々なアセスメントを行うとともに、関係職員からの情報収集、支援記録のまとめを行っている。更に、必要に応じて児童との個別面談を実施している。
 ・個別的関わりでは、①安全の確保、②安心できる環境の用意、③共感的理解を原則に、「児童自身がここで守られ安心できる」という気持ちを感じられるように接している。
 ・一時保護所の支援方針を担当の児童福祉司と共有し、情報共有に努めている。一方、担当の児童福祉司との面談を希望してもすぐに実施できないことから不安を感じている児童がいる様子が見られた。

●定期的な観察会議で検討した個別支援目標並びに支援内容を多職種で確認し、必要に応じて支援内容の変更を行っている

・一時保護所の支援は、児童動向を観察し、導き出された課題を考慮し、必要に応じて支援内容を変更している。変更の際は、引継ぎ、各種会議、打合せの場面で検討している。
 ・入所後1週間目を実施する「第1回観察会議」を開き、「子供の行動観察チェックシート」を用い、個別ニーズ及び支援に関する進捗状況を確認している。
 ・一時保護所の生活で気になる児童及び保護期間が長期になっている児童には、入所後3週間目を目途に2回目の観察会議を開き、支援方針を確認するとともに支援内容の検討を進めている。観察会議を毎週実施することができるようになったことで、児童の支援方針の共有がスムーズになった。
 ・観察会議の結果は、担当する児童福祉司に、児童の気持ちや状況報告として伝えられている。そして、児童の支援目標に向けた取組を更に進められるように働きかけている。

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

●児童との信頼関係を構築することを目指し、落ち着いた集団づくりやリラックスできる環境づくりに取り組んでいる

・一時保護所の支援の基本的な考え方は、①基本的生活環境の整備、②規則正しい生活日課、③落ち着いた集団生活、④個別的な支援、⑤リラックスできる時間と外出及び行事の5つだと認識している。
 ・職員は、児童との信頼関係を築くために、積極的に児童と関わり、相互に信頼関係を築くための支援を進めている。児童一人ひとりに担当職員を決めている。児童には担当となる職員を紹介し、「悩みなどを相談できます」と伝えている。また、必要に応じて副担当職員を配置し、連携して支援にあたる体制を作っている。
 ・職員の思いとは別に、児童は自分に対して”もっと関わりを持って欲しい”、”もっと話を聞いてもらえる場面が欲しい”などの意見が出ている。職員は児童との個別対応に取り組んでいるが、慢性的な定員超過の状況では、児童のニーズに応えるには限界がある。

●児童の主訴や育成環境を丁寧にアセスメントし、安定した生活を送ることができるよう、個別的支援を進め、話を聴く機会を多く持つように努めている

・一時保護所に入所する児童は、虐待・非行・養護その他の主訴を持ち、その環境及び背景は一人ひとり違う。そうした児童の特性を知ることは、児童が安心して生活する上での重要事項と自覚し、児童の動向に関するアセスメントに力を入れている。
 ・環境が変わることで不安を感じている児童、他児との関わりが持てない児童、情緒が不安定な児童など、児童の精神面、心理面にも配慮し、できるだけ個別的支援に取り組んでいる。特に、個別に話を聴く機会を多く持ち、児童の気持ちに寄り添う支援に力を入れている。
 ・一時保護所内ルールの見直しに取り組んでいる。職員が説明できないようなルールを減らし、柔軟な児童対応を行い、安定した生活が維持できるようにしたいと考えている。

●児童の生活環境が変わる場合には、入所施設などの生活をイメージできる説明並びに納得して施設入所につながる取組を進めている

・児童のニーズに応じた支援を進めるため、管理・監督職と現場職員及び専門職員との連携を密に取り合い、主訴に応じた柔軟な対応に取り組んでいる。
 ・児童養護施設や里親委託につながる児童には、事前の面談及び施設見学の実施を積極的に働きかけている。また、施設勤務経験を持つ職員から施設生活に関する説明を受け、生活のイメージが持てる支援にも取り組んでいる。
 ・児童と施設・里親などとのマッチングは、児童の気持ちを尊重し、丁寧な説明と児童の納得性を大切にしている。

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、積極的な働きかけを行っている
- ・一時保護所は相談部門との連携が重要であり、担当児童福祉司は、一時保護所の生活現場と児童相談所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。
- ・1日の終わりに児童がその日を振り返り、自分の気持ちを整理する日記は、児童の気持ちや思いを知る資料であり、必要に応じ、担当の児童福祉司が来所した際には、日記を見てもらうようにしている。

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

●児童同士の良好な関係を築くとともに、児童の特性に応じた特別支援にも配慮し、集団のまとまりを作っている

・入所時に、「個人情報を守ることはあなたを守ることにつながる」と、プライバシー保護の重要性を伝えている。また、集団生活におけるルールを説明するとともに、他の児童と良好な関係を築くことの大切さについて話している。
 ・一方、集団生活に負担を感じる児童や他児の視線が気になる児童には、個別の対応プログラムを用意している。その他、プログラムへの参加についても、安心・安定を最優先にし、別プログラムを用意することもある。
 ・入所後の居室の割り当てについては、性別、年齢、主訴や児童の入所に至る経緯等を参考にして決めている。食卓についても同様な配慮をして席順を決めている。しかし、定員を常に超過する状況では、個別対応及び個室使用が必要な児童に対しても必要な支援ができにくい環境になっている。

●閉鎖的な一時保護所生活の安定を進めるため、様々なプログラム用意し、児童の楽しみにつなげている

・保護期間が長期化する傾向の中、児童が安心して生活できる環境づくりの必要性を感じている。生活に変化を与え、児童の楽しみを増やすことを目指し、多様なプログラムを用意し、少しでも変化を感じてもらう工夫をしている。
 ・例えば、「ストレッチタイム」という時間は、じっとしていられない児童の気分転換、集中力を高めるプログラムとして始められた。自然環境・野生生物などの映像を流し、職員と児童が一緒になりストレッチを行う時間を作っている。
 ・その他、一時保護所心理職が児童と一対一で交流するプログラムとして、「リラックスタイム」「のびのびタイム」「リクエストタイム」など、児童のニーズに応じたプログラムを実施している。

●多彩な部活動並びに外部講師プログラムは、児童が気分を発散してリラックスできる時間となっており好評である

・小集団活動として、部活動と称したサークル活動を実施している。児童の年齢枠組みを超え、関心ある活動を定期的に行うグループ活動を行っている。現在、部活動として「園芸部」、「ゲーム部」、「合唱部」、「温泉部」、「音楽部」などがある。
 ・園芸部は、畑づくりから野菜の栽培まで行い、さつまいも、トマトなどを栽培し、収穫した野菜をおやつや料理の食材として活用している。その他、ゆっくりお風呂に入る「温泉部」、ボードゲームやゲーム大会をする「ゲーム部」、外部講師が行う「音楽部」など、多彩な活動である。
 ・外部講師の活動としてリトミックやスポーツなども実施している。身体を動かす活動が「楽しい」という児童からの声も多数上がっている。

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

●生活日課を繰り返すことで、児童が生活の仕方並びに言葉遣いを学べる機会になるように支援している

・今回の利用者調査の「規則正しい生活に慣れましたか」の質問で、「はい」と回答している児童は74%いた。不規則な生活から、起床、食事、学習、自由時間など規則正しい日課に変わり、生活のリズムが整ってきている様子を感じる。
 ・また、食事マナー、言葉遣い、役割など、日課の中で児童がその役割や仕方を学ぶことも多く、児童が基本的な生活習慣を身につけられるように支援している。児童も、これまでやってこなかった役割や言葉遣いを日課の中で学び、来訪者に対してきちんと挨拶する姿が見られた。

●児童の心情面に深く関わる日記指導は、保護所生活の中での児童の不安に応え、児童が課題を見つめる時間となっている

・児童は、毎日日記を記入する時間を持っている。これまで日記を書く習慣がなかった児童も1日を振り返り、その日の感想や今の気持ちを記している。
 ・日記には職員のコментарが記されている。職員は、児童支援の一環として日記に記されている児童の心情を読み込み、児童の気持ちに寄り添った返事を書いている。
 ・児童とのコミュニケーションとして日記を活用していることは、児童の思いを受け止める支援につながっている。また、日記から児童の気持ちの変化に気がつくこともあり、一時保護所心理職並びに担当の児童福祉司と連携し、必要に応じて、個別支援及び個別面接につなげている。

●生活の楽しみや気持ちの発散など、生活に変化を与える行事・所外活動・スポーツ活動に取り組んでいる

・新型コロナウイルス感染が心配される中、感染予防と児童の楽しみの両立を図り、行事やスポーツ、更に所外活動を積極的に実施するように努めている。
 ・昨年度から貸切バスを使い、水族館、野外公園、遊園地などに出かけた。また、行き先を探す際や交通手段を決める際には、児童の希望を取り入れている。所外活動の際には、同時に外食を行い、児童の楽しみとなっている。
 ・また、児童の社会的自立を支えるプログラムとして、高校生を対象に「消費者被害」、「電子マネー・クレジットカードの使い方」などの映像学習を実施している。今後、SNSの使い方、18歳成人と契約、性に関する事柄など、児童が直面する事柄についても学習の機会を持つことが期待される。

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

●急な環境の変化により不安を感じて入所する児童に安心・安全を実感できる居室環境が必要である

・新型コロナウイルス感染症対応として入所後しばらくは個室生活をする必要がある場合でも、現状の環境では難しい。また、夜間の緊急入所でも、そのための居室が用意されていないため、急な環境変化に不安を感じる児童への細やかな対応が出来にくい状況がある。
 ・入所した児童は、年齢や主訴などを考慮して部屋割りを行っている。居室は複数の児童が生活する環境であり、児童間のトラブルが生まれやすい。個室化は必須であるが、それ以前に慢性的な定員超過の影響は、児童の情緒面及び住環境に悪影響を与え、最低限のプライバシーでさえ守りにくい状況になっている。

●小さな変化でも児童の生活環境改善のために、できるだけ希望を取り入れながら、素早く取り組んでいる

・少しでも快適な環境づくりになることを目指し、小さなことでも素早く改善することに取り組んでいる。
 ・今年度、居室の壁紙を新しくした。色を決定する際には児童からの希望を聞いている。その他、風呂の洗い場に仕切りを作り、プライバシーの確保をすすめた。本棚の購入・カーテンレールの交換・手洗い場の高さの調整・砂場の日除け設置・扇風機納入など、小さな変更から、児童の生活環境整備に取り組んでいる。
 ・その他、毎月のカレンダーづくりや季節ごとのポスター作りを児童と一緒にしている。カレンダーを部屋に飾ることや、気に入った作品を持ち帰ることを希望する児童もいる。
 ・日課の中で、食事の片付け、使用したものの整理整頓、布団の上げ下ろしなど、児童が自発的に日課に取り組めるように支援している。

●「子どもアンケート」など、児童から出てきた意見を具体的な生活改善に反映させる取組を行っている

・「子どもアンケート」を毎月実施し、児童の意見や要望を聞く機会をもっている。アンケートには、自由意見を多く書けるスペースを作り、児童の要望を丁寧に拾う姿勢を持っている。「子どもアンケート」は、男女班毎に集計され、対応可能なものについてはできるだけ早く改善している。
 ・今回の利用者調査の「保護所で楽しい活動がありますか」の質問に、76%の児童が「はい」と回答している。工作、自由時間の使い方、スポーツ、所外活動、外部講師との活動を挙げる児童など、身体を使った運動やスポーツなどを挙げる児童が多かった。
 ・児童の意見集約から改善実施までに時間がかかることを課題と感じている。1ヶ月から2ヶ月で入所する児童が入れ替わる特性を考えると、どのような意見が児童から出てきて、どのように改善したのかというプロセスと結果を分かりやすく伝え、周知に取り組むことが期待される。

評価項目 6-4-6

児童が楽しく安心して食事ができるようにしている

○×欄	標準項目	
○	1	食事の献立は、児童の状況や嗜好に応じて工夫している
○	2	食についての関心を深めるための取り組みを行っている
○	3	食物アレルギー等の対応は、主治医等の指示に従い、事故がないよう対応を行っている
○	4	食事が楽しい時間となるよう工夫している(食事時間や雰囲気など)

評価項目 6 の講評

●食の安全に配慮するとともに、献立に関する児童の意見を受け止め、豊かなメニューづくりに励んでいる

・毎月の献立は、「子どもアンケート」の集計結果や検食簿を踏まえ、管理栄養士が作成している。年間を通じて毎月のテーマ・ねらいが定められ、食育の日、季節献立、各国の料理、行事食など、変化に富んだ献立になっている。
 ・献立についての児童の意見を聞いている。児童からは、「納豆のネギを増やしてほしい」、「スープの味を濃くしてほしい」、「パンをもっと出してほしい」など、具体的な要望が挙がっている。
 ・食物アレルギーには最新の配慮を行い、入所時の健康に関するアセスメントの中で、丁寧に聞き取るようにしている。また、食事箋やアレルギー児童用のトレイを用意し、配膳時のダブルチェックを行っている。

●感染症予防のため楽しい食事時間の工夫が難しい中、少しでも食に関心を持てるように工夫を凝らしている

・今回利用者調査の「食事時間が楽しいですか」に対して、55%の児童が「はい」と回答しており、例年に比べ肯定的意見が減っている。新型コロナウイルス感染症対策として黙食やパーティションの設置など、楽しい食事環境を用意することに制限が大きいことが影響している様子が見られた。
 ・食事時間の楽しみとして、児童のリクエストに応え、BGMを流している。希望に挙げた流行りの音楽を職員が探し、要望に応える取組は児童の楽しみになっている。
 ・また、野菜づくりの活動として園芸部で収穫したミニトマトやさつまいもを食材として使用している。畑づくりから収穫、喫食までの体験は食育につながっている。また、定期的に「手作りおやつ」を提供するほか、誕生会の手作りケーキは、児童の楽しみになっている。

●児童の食事のペース及びこれまでの嗜好を尊重しながら食べられる食材が多くなるように支援している

・食堂の定員を抑え、入れ替え制で食事を摂るようにしている。食卓は4人掛けとし、食堂に入る際には手洗い・消毒を励行している。
 ・食堂にはピアノが設置されており、職員によるピアノ演奏が楽しめるようになっている。訪問時に、ピアノを練習する職員の姿があった。音楽を聴きながら食事をする中で、豊かな時間になると感じる。
 ・これまでは児童に対し、健康管理の面から提供された食事は残さないことを目標にしてきた。現在は無理に食べることを求めず、児童一人ひとりのペースや嗜好を尊重し、少しずつ食べられる食材を増やしていけるように支援している。児童からは、今まで食べることがなかった料理や食材を「食べられるようになった」という声が出ている。食に関する経験が増え、食べられる食材が増えている様子が見られた。

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	入所もない児童の健康状態(口腔ケア、視力等)に配慮し、健康維持のための支援を行っている
○	2	健康に関して、児童からの相談に応じ、必要に応じて児童本人や担当児童福祉司等に説明をしている
○	3	児童の服薬管理に誤りがないようチェック体制の強化のしくみを整えている
○	4	児童の体調に変化があったときには、速やかに対応できる体制を整えている
○	5	日頃から医療機関と連携を図り、健康管理に活かしている
○	6	看護師と連携し、児童に保健・衛生面について理解を促している(病気や怪我、薬物に関する知識や性についての知識を教育しているなど)

評価項目 7 の講評

●入所時に児童の健康情報を確認し、必要な医療支援体制を作り、継続的に医療が受けられる環境を用意している

・入所時には、病気・服薬の確認をはじめ、看護職による7段階の簡易健康チェックが行われ、その後児童相談センターの医師による入念な健康診断が行われている。また、通院の必要性などを担当の児童福祉司に確認し、継続的に医療を受けられるように連携している。
 ・また、服薬の有無、食物アレルギーなどの確認を行い、医務、調理との連携を図り支援手順を定めている。更に、新型コロナウイルス感染症予防の観点から、発熱や健康状態についての聞き取りを行っている。
 ・発熱や感染症の恐れがある場合には、他の児童へのまん延予防に努めている。その他、入所後一定期間はマスクを必ず装着するように指導している。一方、入所児童数が常に定員を超過している状況では感染予防として個室を用意することが難しく、隔離をするための職員の加重勤務が課題となっている。

●看護職は、必要に応じて通院同行を支援し、服薬内容や治療についての説明を行っている

・継続的な通院並びに服薬の必要な児童が3割程度いる。外部の病院に通院する児童は、担当の児童福祉司と連携し、必要に応じて看護職が通院同行している。
 ・健康や服薬、治療について児童に関心を持ってもらうために看護職から説明を行い、本人が主体的に治療に取り組めるように指導している。
 ・看護職は、服薬が医師の指示通りに行えるようマニュアルを作成し、その手順を福祉職が実施できるように指導している。服薬のチェック体制は、マニュアルに従い、薬の受け取りから児童の口に入るまでの手順を定めている。

●これまで健康に関心を向けてこなかった児童にとって、毎日行う歯磨きや健康相談が自分を大切にしている支援になっている

・毎月歯科衛生士が歯磨き指導を行っている。毎食後歯磨きを行う習慣ができやすい環境がある。
 ・また、虫歯が発見された場合には、治療を行うことを勧め、口腔ケアの重要性を児童に説明している。
 ・感染症対策として主だった感染症ごとにマニュアルを定め、感染症発症の際には速やかにそれに従い、看護職が中心となり感染症が拡散しないように取り組んでいる。
 ・児童からの健康相談に積極的に応じている。児童の年齢や特性に大きな違いがあることから、集団で健康教育を行うことはなく、個別対応を行っている。病気・健康・身体の仕組みなどに関する正しい知識・情報・教育を受けてこなかった児童が多くいる。特に思春期を迎える中高生に対しての性教育や薬物に関する正しい情報を伝える必要がある。

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

●児童の不安や心配事に応じるため、担当者のみならず、専門職や管理・監督職も積極的に声かけを行い話を聞いている

・児童の悩みや不安を把握することの大切さを自覚し、個別に担当職員を配置するほか、一時保護所心理職・看護職・学習指導職員など、幅広い職員が積極的な声かけを行っている。今回の利用者調査でも、「話を聞いてくれる」と回答している児童は比較的多くいた。一方、児童の要望への対応に関しては、肯定的意見が減っており、児童が個別対応を望んでいる様子が見られた。
 ・一時保護所心理職は、入所から一週間程度の期間に対面インタビュー(一週間面接)を行っている。面接では、保護所の生活・食事・睡眠・体調・学習など生活全般に関する聞き取りを行っている。幼児に対しては、言葉の理解が難しい面があることから、表情カードなど使って気持ちの理解に努めている。
 ・その他、職員のスキルアップ実践として、児童にかける言葉や行動について、場面観察をしながら児童精神科医がライブで支援する取組をしている。

●心理支援の必要性を判断し、他職種連携を行いながら、個別心理ケアを実施している

・入所時の説明で、保護所は「安心して生活をする場所であり、悩みや困りごとがあればいつでも相談してほしい」と伝えている。
 ・また、児童個別に担当職員を配置するとともに、必要に応じて副担当職員をつけ、連携した支援を行っている。その他、一時保護所心理職や担当の児童福祉司に話を聞いてもらいたい時には、いつでも希望を伝えてほしいと話している。
 ・心理支援の必要性を判断した時には、児童相談所の児童心理司や担当の児童福祉司と連携をとり、心理ケアを行うようにしている。
 ・当保護所には一時保護所心理指導担当課長代理が配置されており、他部署との連絡調整機能が強化され円滑な心理支援が可能である。また、福祉職や専門職に対するスーパーバイズも適宜実施されており、児童を包括的に支援するシステムを持っている。

●児童の要望・特性・発達年齢に応じた個別支援に取り組み、自己肯定感の熟成を図っている

・児童の発達年齢や特性に応じた個別心理支援を行っている。不安や心配事のある児童に安心した時間や場所を提供する「リラックスタイム」、幼児の遊びや関係づくりとして個別支援を行う「のびのびタイム」、児童の話をじっくり聞き気持ちを受け止めることや、遊びやゲームを通じて関係づくりをする「リクエストタイム」などを実施している。
 ・心理の部屋には、様々な遊具、ハンモック、ぬいぐるみなどが置かれ、児童が自由に遊べる空間となっている。
 ・その他、児童の小さな変化や努力を認め、自己肯定感を高めるために行う「がんばり表」や「振り返りシート」を使いながら、保護所生活の中の小さな努力にも注目するようにしている。
 ・一方、常時60名を超す入所児童に対して3名の一時保護所心理職の体制では、支援の限界があり、児童の心理ケア・情緒の安定のためには職員の増員及び常勤化が望まれる。

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、児童の学力並びに学習特性を把握し、最適な学習教材を使った支援に取り組んでいる
 - ・入所後の児童の学習能力、学習特性を確認するため学習進度調査を実施している。基礎学力に課題のある児童も多くいることから、学年より下の課題から取り組むことも多い。また、個別の学習能力や意欲を見定め、学習教材を選定し、プリント学習、タブレット教材の活用などを行っている。
 - ・児童の学習の継続性に鑑み、教科者や参考書などを取り寄せる場合がある。通学していた学校の試験や卒業式、学校説明会に参加する場合には、担当の児童福祉司と連携を図り、児童の気持ちや要望に応えている。
- 国語・算数などの基本的学習科目に加え、音楽、図画工作、DVD教材の活用など、児童が学習に興味を持てる支援をしている
 - ・学習科目は、国語、算数を中心として、一日4コマを基本としているが、状況に応じて柔軟な運用を図っている。主要教科以外にも、書写、DVD鑑賞、感想文、俳句、書道、外部講師による音楽や図画工作なども取り入れている。
 - ・学習に取り組む意欲が低い児童もいることから、児童が関心を持って自発的に取り組める教材としてタブレットを使った学習に力を入れている。しかし、定員超過の状況ではタブレットの数が足りず、プリント学習をせざる得ない状況から、「プリント学習が簡単すぎる」など、不満の意見もあがっている。
 - ・小グループによる学習やマンツーマンの学習など、個別のニーズに応じた取組を進めている。また、家庭教師が、児童とマンツーマンで学習指導する取組も継続して行っている。
- 児童の置かれている環境に配慮し、高校進学を予定している児童には特別の配慮を行い、進学支援を行っている
 - ・学習に関する児童の状況は引継ぎや記録を通じて他の職員に伝えている。観察会議では、学習に関する事柄も取り上げられ、必要に応じて担当の児童福祉司と連絡し、通学していた学校や家庭との連携を図り、学習に関する継続性に配慮している。
 - ・進学を希望する児童には、受験勉強として個別指導を実施するほか、入学願書の作成を手伝うこともある。受験勉強の時間を確保するため補習や一人で学習に取り組める場所を確保することも行っている。
 - ・高校に通っている児童は、学習時間の枠を取り外して自主的に学習することを基本にしている。また、定期試験や宿題にも柔軟に対応している。その他、マンツーマンの家庭教師の受入れ及び高校進学に向けた準備やPR書の書き方の指導、願書作成など個別ニーズに応じた支援を進めている。

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

●感染症まん延が長期化する影響もあり、地域人材の受入れが思うようにできにくい状態が続いている

- ・新型コロナウイルス感染症のまん延状態が続き、計画していた地域連携に関する計画が思うようにできない状況であった。ボランティアの受入れについても、活動を休止せざるを得ない状況が続き、ボランティアの代替わりがあるなど、再開についても課題が生じている。
- ・現在、絵画、ダンス、スポーツ、公園で遊ぶ、学習指導などのボランティアを受け入れたいと考えており、感染状況が落ち着いてきた際には、大学のサークルなどに働きかけたいと考えている。
- ・そのような環境の中、理髪ボランティアについては徐々にではあるが活動を再開することができた。

●児童が活用できる地域資源を探し、少しでも児童の楽しみを増やす取組を進めている

- ・保護所の近隣の公園、公共施設などには、積極的に出かけるようにしている。
- ・地域の資源の開拓、散策コースの発見など、児童が気持ちを発散させ、気分転換できるように取組を行っている。
- ・その他、バスや公共交通機関を活用した所外活動を行うなど、地域資源の有効活用を実施している。

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、保護所は「安心安全な」場所であることを、入所時に児童に伝えている

・児童の権利を守る施設として、①児童への虐待の禁止、②身体的苦痛や人格を傷つける行為の禁止、③児童の前で他児の行動を批判しない、④人格を否定するような言動はしないなど、プライバシー保護の指針を作り実践している。
 ・入所時には、保護所は「安全で安心できる場所」であることを伝え、そのために職員はあなたを守ることが役割であることを説明している。
 ・プライバシー保護を進めるために、個室やプライバシーが確保できる空間が必要であると考えているが、常時定員を超える児童数では、プライバシーが守れる居室であるとは言い難い。

●児童が意見を言える仕組みを作り、一時保護所の生活に根ざしたテーマを設定し、「子ども会議」を開催している

・児童の意見表明権の尊重を基本方針に明示し、児童自身が気軽に意見を表明する権利があることを謳っている。各種の手引では、保護された児童は、自分の意見を手紙や口頭で一時保護所の職員及び児童福祉司などに表明できると定めている。
 ・児童の意見、要望を受け止める仕組みとして意見箱を設置し、定期的に意見箱を確認し、プログラムに活かす取組を進めている。また、「子ども会議」を開催している。現状は、テーマを設定して児童の意見を聞く会議であるが、今後、「子ども会議」が児童の意見表明の機会として自由な話し合いの場となることを期待する。
 ・また、職員との関係でも「話したくないことは無理に話さなくてもいい」と児童に伝えている。

●定員超過が常態化する環境では、個室など、児童が一人になれる場所やスペースを確保することが難しい状況である

・弁護士の第三者委員が定期的に一時保護所を訪問し、希望する児童との面談を実施している。職員は「悩みがある人」、「相談したい人」が相談できると呼びかけている。第三者委員に話をする児童はいるものの、第三者委員の役割の理解が不十分であり、今後より丁寧な説明と、権利擁護を意識した活動になることを期待する。
 ・個室化及びプライベートスペースの確保が課題となっている。居室に仕切りをつけたり一人用テントを活用したり等、工夫を行っているものの、定員超過の状況では、一人になれる時間や空間を提供することが難しい状況である。
 ・私物の持ち込み及び私服の着用などについて、できるだけ柔軟に対応するようにしている。現在、ぬいぐるみなどを持参する児童がいるほか、希望者がある場合は、保護所から貸し出すこともある。

サブカテゴリー 6 事業所業務の標準化

評価項目 6-6-1

手引書等を整備し、一時保護所業務の標準化を図るための取り組みをしている

○×欄	標準項目	
○	1	手引書(基準書、手順書、マニュアル、タイムスケジュール等)で、一時保護所が提供している支援の基本事項や手順等を明確にしている
○	2	職員はわからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している
○	3	提供しているサービスが定められた基本事項や手順に沿っているかどうかを点検している

評価項目 6-6-2

さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

○×欄	標準項目	
○	1	打ち合わせや会議等の機会を通じて、支援内容や支援方法の手順等が職員全体に行き渡るようにしている
○	2	職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している
○	3	職員一人ひとりの支援内容や支援方法について、指導者が助言・指導している
○	4	職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている
○	5	職員全体が、子どもの安全性に配慮した支援ができるようにしている

評価項目 6-6-3

サービスの向上を目指して、一時保護所の標準的な業務水準を見直す取組をしている

○×欄	標準項目	
○	1	提供している支援内容や支援方法の手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている
○	2	提供している支援内容や支援方法の手順等の見直しにあたり、児童や職員、児童福祉司等からの意見や提案を反映するようにしている
○	3	職員一人ひとりが工夫・改善した支援内容や支援方法事例などをもとに、手順等の改善に取り組んでいる
○	4	支援内容や支援方法を見直す仕組みができている(職員の会議・リーダー会・サービス向上委員会など)

サブカテゴリー6の講評

●保護所業務の基本手順を確認するハンドブックを活用するほか、具体的なマニュアルを作り支援を進めている

・一時保護所の支援方針と支援手順を確認する冊子として「児童相談所執務ハンドブック」、「児童相談所運営の手引き」、「一時保護所HANDBOOK」など、包括的な保護所運営及び支援マニュアルを整備し、毎年改訂を行っている。
 ・また、「衣類担当者マニュアル」、「所外指導マニュアル」、「スポーツ大会マニュアル」、「カラオケ大会マニュアル」、「日課マニュアル」など、具体的支援場面の手順を確認し、職員の役割及び支援方法を共通理解している。
 ・職員には「一時保護所ハンドブック」を渡し、確認しながら支援にあたるように指導している。また、新人職員にはチューター職員を配置し、スーパービジョンを受けながら支援手順を学んでいるほか、チューターのためのマニュアルも用意している。

●児童に関する情報を全職員が共有することを目指し、日々の打合せや引継ぎを行い、各種会議・研修により業務確認を行っている

・一時保護所の中で、連絡・引継ぎは重要な業務であり、保護日誌を使い、朝、日中、夜間の3つの時間帯に、業務引継ぎを行っている。引継ぎは、児童の様子、日課の変更、イベント、面接・面会、健康、喫食状況など、細かく情報を共有している。
 ・記録システムを使い、観察記録を残している。記録は、児童の担当者だけでなく、児童に関わった全職員が記載している。また、業務に入る前に、引継ぎ記録などを確認することをルーティーンとしている。
 ・職員は研修計画に則り、業務に関する研修を積極的に受講している。保護所としても独自に研修を組むほか、事例検討会の開催や自主的な勉強会を持っている。また、リーダー会、各班の会議、専門職の打合せ会など、横のつながりも大切にし、全職員が連携して児童を支える仕組みを作っている。

●分からないことを気軽に聞ける仕組みを作り、管理・監督職は積極的に現場に出向き、指導・助言を与えている

・業務の見直しに取り組み、すぐに改善できることから見直しを進めている。マニュアルの改定にも積極的に取り組み、支援マニュアルの見直し、各種手順の確認、業務の見直しを積極的に進めている。
 ・マニュアルには、入退所業務から日課・生活時間の確認、食事・学習・児童処遇などの内容と業務手順及び注意点が記されている。
 ・業務の中で分からないことが起きた場合には、各班のリーダー及び保護担当課長代理並びに保護推進担当課長代理が助言を与える仕組みを持っている。管理・監督職が積極的に男・女・幼児班に出向き、支援内容を確認するとともに的確な指導・助言を与えている姿が見られた。きめ細かい指導を行うことが児童の安心・安全に大きな力となっている。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-4-3	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①	●不安定な児童が集中できるプログラムとしてストレッチの時間を持っている	
内容①	<ul style="list-style-type: none"> ・保護所の生活は単調であり、ストレスを感じる児童も多い。机にじっと座っていることが難しい児童や気が散りやすい児童など、気分転換の必要性を感じていた。 ・そうした児童が集中しやすい、また、気分転換となる時間として、プログラムの合間に「ストレッチタイム」を設定した。 ・気持ちを安らげる環境ビデオを見ながら体を動かし、ストレッチする時間を作った。ストレッチタイムは、職員にとっても気分を変える時間であり、気持ちを入れ替えることにつながっている。 	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-8	児童の精神面でのケアについてさまざまな取り組みを行っている
タイトル②	●児童の毎日の日記への返答メッセージを通じて、一人ひとりの気持ちに寄り添うとともに、児童の気持ちの把握につなげている	
内容②	<ul style="list-style-type: none"> ・児童が日々書いている日記に対して、職員が交代で記名式のメッセージを寄せている。 ・日記には、児童一人ひとりのその日の気持ちや関心ごと、悩みや不安などが書かれ、その内容を通して抱えている想いを当保護所として把握している。 ・職員からのメッセージは、児童から職員への感謝の気持ちに対しては「ありがとう」の文字で、児童が関心を寄せていることや頑張ったことなどについては「今度聞かせてね」、生活上の行動で少し気になる点があった際には「気をつけよう」など、手書きの文字を通して児童の気持ちに寄り添っている。 ・職員が毎日の日記の内容に、日々丁寧に回答することで、書き手である児童の側にもその誠意が伝わり、見てもらえているという信頼感や、返事が必ずもらえるという嬉しさを通じて、更に素直に楽しく、本音や想いを書けるという好循環につながっている。 	

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	●児童が自身の興味・関心に沿った活動を、希望により参加できる各種部活動を行い、児童の楽しみ、リラックス、潤いの時間となっている	
内容③	<ul style="list-style-type: none"> ・児童が自身の興味・関心に沿った活動ができるよう、希望により参加の部活動を実施している。「園芸部」、「ゲーム部」、「温泉部」、「音楽部」などがある。 ・園芸部は、週1回の活動で、土の天地返しから苗植え、水やり、収穫まで全て児童主導で行っており、忙しくも楽しく活動している。収穫したさつまいもは焼き芋に、ミニトマトは幼児にプレゼントするなど楽しんでいる。 ・「温泉部」は、毎週土曜日、昼間から「湯」の暖簾を下げて好きな入浴剤を入れて、1人30分くらいゆっくりお風呂に入り、リラックスの時間を楽しんでいる。 ・「ゲーム部」は、オセロ大会や将棋大会を催し、入賞すると表彰を受けるなどボードゲームを通して楽しみと自己肯定感の向上につながっている。 ・「音楽部」は、外部講師の活動として実施している。 ・これら活動は、児童が自身の関心に沿って自分で参加を決め、活動を楽しみリラックスする潤いの時間となっている。 	

特に良いと思う点	
1	<p>タイトル ●職員が様々な工夫やアイデアを凝らして、児童にとっての安心で快適な生活環境のための改善に取り組んでいる</p> <p>内容 ・今年度は新型コロナウイルス感染症がまん延する中で、必要に応じて個室の確保が生じて居室が不足するなど、生活環境が悪化する影響があった。 ・また、定員を超える状態での受入れが続くなど、児童が安心できる時間や空間を確保することが困難な状況となっていた。 ・その様な中でも、安心して快適に過ごせるよう、当保護所として40近い環境改善等の工夫を行った。 ・女子班では、浴場にパーテーションを設置し、児童のプライバシーや羞恥心に配慮した環境を整えた。また壁の色は、児童たちの希望も取り入れながら明るいグリーンなどに変更した。 ・その他にも、精神的なストレスが発散できるように、学齢班や幼児班ではポップコーンメーカーで児童たちの目の前で作って食べる機会を設けたり、所外活動やスポーツ大会など楽しいイベントを工夫して開催したり、また、「子ども会議」を通じて児童たち自身の発案から掃除の頻度や役割分担を決めるなど、積極的な取組を重ねている。</p>
2	<p>タイトル ●「子ども会議」や「子どもアンケート」、意見箱などの実施に加え、個別対応の機会も通じて児童の意向把握と反映を丁寧に行っている</p> <p>内容 ・児童一人ひとりの意見や要望等を汲み取るため、「子ども会議」や「子どもアンケート」、意見箱などの仕組みの実施に加え、職員が児童の個別対応をしている様々な生活上の場面(散歩、スポーツの時間、日記等)も含め、話をするなどして声を聞き、寄り添う支援を行っている。 ・支援例としては、日記に「眠れない」という声を寄せた児童に対して、一時保護所心理職が様子を観察するなどして、必要に応じて医療や看護の対応にもつなげられるような体制をとるなどした。 ・「子ども会議」では、進め方のルールを開始前に確認したり、話し合った結果を居室内に貼りだすなど、前向きで実のある話し合いとなるように工夫を重ねた。また話し合うテーマは児童が自分たちで決め、最近では「入浴」や「言われて嬉しかったこと」について話し合われた。 ・「子どもアンケート」では、掃除の回数について児童から意見が挙がった点を反映したり、風呂のパーテーション設置や壁紙の色の決定において、児童たちの意見を尊重して行った。</p>
3	<p>タイトル ●若手の職員を中心に、これからの一時保護所のあり方を自由闊達に検討する場としてプロジェクトチームを立ち上げ、職員の育成や意欲向上、コミュニケーション促進につながっている</p> <p>内容 ・若手の職員を中心に、これからの一時保護所のあり方、児童支援のあり方について自由闊達に意見交換できる場としてプロジェクトチーム(PT)を立ち上げている。訪問調査時には、既に2回開催されており、勉強会の実施のほか、親睦の機会も持ち班の壁を越えた職員同士の横のつながりも深めている。 ・勉強会には保護担当課長代理や一時保護所心理指導担当課長代理なども参加しているが、通常の議論には管理・監督職は参加せず、若手職員が気兼ねなく意見交換できる場としている。この活動を通じて若手職員の意欲が向上している様子が見られ、また、当保護所の課題抽出にもつながっている。 ・これからの一時保護所を担っていく職員の育成、意欲向上、職員間コミュニケーションなど多方面に効果を得ている。</p>

更なる改善が望まれる点	
1	<p>タイトル ●児童の権利を守ることを使命としている一時保護所として、支援の専門家としての倫理規範を再認識し、接遇の改善を期待する</p> <p>内容 ・児童の権利擁護の推進、なかでも、不適切な接遇の排除並びに丁寧な言葉かけには細心の注意を払うことが期待される。 ・接遇に関しては、支援マニュアル及び行動基準にも記され、職員倫理として研修を重ねている。 ・一方、今回の職員調査では、職員の児童への声かけや接遇に対して、力を背景とした不適切な声の大きさ、威圧的態度など、課題を感じる職員の声が複数上がっている。 ・訪問時にも、職員同士の間関係性を前提とした職員間の申し送り、児童を指示に従わせようとする指導、不適切だと感じる身体接触などを感じる場面があった。 ・これらの指摘は、過去にも提示しているところであり、権利擁護を進める機関として、早急な改善が期待される。</p>
2	<p>タイトル ●定員を大きく超える環境では、職員がその専門性を発揮し、児童の権利をきめ細かく守ることが困難である</p> <p>内容 ・小規模集団を前提とした児童の保護が児童の安心・安定につながる事が明らかになりつつある。 ・特に、様々な環境的課題を持ち不安を感じている児童には、個別支援並びに児童の特性に応じた専門的関わりが重要である。 ・当保護所においても、児童の安定のために、児童の様子に応じた日課の変更、小さな集団を活かした活動、児童が関心を持てる様々な部活動、外部講師による特別授業など、様々な活動を展開している。 ・一方、児童一人ひとりが安心できるプライベートスペース或いは一人になれる個室はない。更に、定員を常に超える状態が続く、児童が集団化して職員に対峙するという問題も起きている。 ・職員が専門性を発揮して児童を支援するためには、入所定員が守られ、児童数に適した建物環境があることが必要である。定員を大きく超過する環境が常態化している現在の環境下において、職員が専門性を発揮し、めざす支援を実践するのは困難であり、職員は疲弊し職員からは悲鳴のような声が上がっている。大きな事故が起きる前に早急に改善することが求められる。</p>
3	<p>タイトル ●若手とベテランに二分される職員構成だが、それぞれの強みを活かし合い新しいアイデアと知見を融合しより良い支援につなげられるよう、学びの機会の充実を期待したい</p> <p>内容 ・当保護所では近年、若手職員の採用が進み、職員構成は中堅層が少なく、ベテランと若手に二分している。今後、世代交代を構造的に進める必要がある中、当保護所全体として、若手職員の新しい発想やアイデアとベテラン職員の知見を活かし、目指す支援のあり方に向けての挑戦できるよう取り組んでいる。 ・PTの立ち上げなどを通じて、主に若手職員が自由闊達に意見交換できる場が創出されるなど、風通しの良い環境づくりに努めている。ベテランが若手の挑戦を側面支援しながら、職員の育成と新しい取組が進んでいる。 ・一方、ベテラン職員については、定員超過の常態化など厳しさを増す職場において、児童支援と次世代育成の中核を担っている。ベテラン職員を対象とした東京都の研修機会は多くはなく、ひっ迫する人員体制もあり、研修への参加も容易ではない状況である。 ・変化していく児童福祉分野の動向や新しい支援のあり方などにつき、ベテラン職員が効率的に情報収集し学びを深められる機会の更なる充実を期待したい。そうすることで、ベテラン、若手それぞれが持つ強みが十分に活かされ、より良い支援の実践につながるものと期待できる。</p>