

外部評価結果報告書(平成30年度)

年 月 日

〒 176-0001

所在地 東京都練馬区練馬1-20-2

評価機関名 株式会社日本生活介護

認証評価機関番号

機構 02 - 015

電話番号 03-3991-8440

代表者氏名 佐藤 義夫

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	佐藤 義夫	経営・福祉	H0302053
	②	長谷 憲明	福祉	H1801021
	③	小林 与志雄	福祉	H1501047
	④	荻原 康子	福祉	H1801071
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	一時保護所			
評価対象事業所名称	八王子児童相談所			
事業所連絡先	〒	193-0931		
	所在地	東京都八王子市台町3-17-30		
事業所代表者氏名	所長 前川 広宇見			
契約日	2018	年	8	月 3
利用者調査票配付日(実施日)	2018	年	9	月 28
利用者調査結果報告日	2018	年	11	月 6
自己評価の調査票配付日	2018	年	9	月 5
自己評価結果報告日	2018	年	11	月 6
訪問調査日	2018	年	11	月 20
評価合議日	2018	年	11	月 20
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)	<p>事前説明は、外部評価の手法について独自の資料を用いて実施した。職員説明会は、一時保護所の事情に応じて複数回行った。                      確認根拠資料の確認は、訪問調査時に行い、一時保護所の負担の軽減を図った。                      利用者調査については、男女の調査員を複数名用意し、速やかな対応に努めた。                      利用者調査・職員調査とも、一時保護所全体での比較を可能とするために資料の作成を行った。</p>			

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

平成30年度

1	<p><b>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</b></p> <p>事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 児童の人権尊重</li> <li>2) 安全で安心できる生活</li> <li>3) 適切な支援構築</li> <li>4) 意見表明権の尊重</li> <li>5) 各部門との連携</li> </ol>
2	<p><b>期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）</b></p> <p>（1）職員に求めている人材像や役割</p> <p>保護を要する児童は、保護者による家庭内での養育が困難な児童のほか、被虐待、家出、不登校、家庭内暴力、非難しい問題を抱えた児童も多く含まれているため、これらの児童の養護と援助に当たる職員は、高い専門性を求めている。</p> <p>（2）職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感）</p> <p>児童相談所職員に求められる倫理と専門性に基づいて、保護する児童の安全と安心を確保し、最善のサービスを提る。</p>

調査対象

調査日の前々日までに入所した児童を対象とした。

調査方法

小学生は個別面談方式により、調査員が一对一で対面し調査を実施した。中学生以上は、自記方式を用いて、調査員立会いのもと、本人が記入しその場で回収した。

利用者総数

49

共通評価項目による調査対象者数

共通評価項目による調査の有効回答者数

アンケート	聞き取り	計
26	2	28
26	2	28
92.9%	7.1%	100.0%

## 利用者調査全体のコメント

調査対象者28名全員から回答を得ることができた。「はい」の回答が多い項目として、「保護所の規則についてどうして大切なのか理解していますか」「規則正しい生活ができるようになりましたか」「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」などとなっている。総合的な満足度では、「よい」「ややよい」が16名、「どちらともいえない」が5名、「ややよくない」「よくない」が7名であった。コメントとしては「もっと運動がしたい」「先生たちにもう少し優しくしてほしい」などがあがっている。

## 場面観察方式の調査結果

調査の視点：「日常生活の場面で利用者が発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

## 評価機関としての調査結果

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》

(昼食の場面)

- ・ 食事の場面では、職員を中心にして会話が行われていた。
- ・ 女子グループ、男子グループともにテーブルに職員が混じり、食事をしていた。

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》

(女子グループ)

- ・ 女子グループでは、テーブルに女性職員が1名入り、うどんに入っていた肉を示し、「何の肉かわかる？」と女子たちに尋ねた。
- ・ 女子たちは口々に「馬肉？」「ヤギ？」と答えた。最後に職員が何肉かを教え、皆は笑顔になっていた。

(薬を落とす)

- ・ 服薬の際、薬を床に落とした男子がいた。職員が拾い、フーとふいて男子に手渡した。「3秒以内だから大丈夫」と職員が声かけし、男子は服薬した。職員1「落とすなんて珍しいね」。職員2「しょっちゅうだよな」。男子「たまにですよ」。職員2名の冗談めかした言葉かけに対し、男子もしっかり言い返すことが出来ていた。

(食事)

- ・ 口に食べ物をいれたままお喋りをしている児童に対し、職員が「口に食べ物が入っているときは喋らない」と言った。

(食事終了後の片付け)

- ・ 当番の児童の一人が、手洗い用の流しを掃除した。そして職員に「点検をお願いします」と声をかけた。職員は蛇口の周りの黒ずみを指し、「こういう細かいところもきれいに」と声をかけた。児童は言われた通りに拭き、「すみませんでした」と謝っていた。
- ・ 職員は、汚れの溜まりやすいところ、拭き残した場所を伝え、掃除の仕方、ポイントを教えていた。

## 利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか (食事の時間は楽しみですか)	14	12	2	0
14名が「はい」と回答している。コメントとしては「食事の時間が唯一の楽しみです」「すごくおいしいので楽しみです」などがあがっている。一方、「食事はおいしいけれど、楽しくはないです」「ひたすら無言なのでどちらともいえません」などのコメントもあった。				
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)	10	12	6	0
10名が「はい」と回答している。コメントとしては「食事で食べたことのないものや嫌いなものでも食べられるようになりました」「トマトが食べられようになった」などがあがっている。一方、「嫌いなものを残すと、おかわりをさせてもらえない。おやつももらえなくなる」「量が多いので減らしてもらった。嫌いなものもあるけど、無理に食べさせない」などのコメントもあった。				
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)	10	13	4	1
10名が「はい」と回答している。コメントとしては「先生の授業は面白くて、分からないことは何でも教えてくれる」「色々な知らないことを知ることができたから」などがあがっている。一方、「自主勉強なのでなんとも言えないです」「先生によって違います。数分ごとに気をつけをなさいと言ってくる先生もいます」「自分の学年の学習をしたい」などのコメントもあった。				
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)	22	4	1	1
22名が「はい」と回答している。コメントとしては「正しい生活習慣は身に付いたと思います」「朝ちゃんと起きられるようになった」「決まった時間に寝ることができている」などがあがっている。				
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))	15	6	6	1
15名が「はい」と回答している。コメントとしては「運動」「ソフトボール」「ジョギング」「自由時間のマンガ」「読書の時間」「フリーの時間」「寝る時間は少し楽しい」などがあがっている。一方、「ジョギング2キロは苦しい」などのコメントもあった。				
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)	23	3	1	1
23名が「はい」と回答している。コメントとしては「自分のことを考える場所だから」「全員で生活していく上で必要だから」などがあがっている。一方、「自分に向き合うためですか?」「規則が細かすぎて覚えきれない」「話すことが禁止されている理由がわからない」などのコメントもあった。				

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)	15	10	1	2
15名が「はい」と回答している。コメントとしては「言えば対応してくれる」「すぐに対応してくれてすごいと思いました」「病院にも連れて行ってもらえました」などがあがっている。一方、「そういうことがまだありません」「トイレに長く入ると怒られてしまう」などのコメントもあった。				
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)	18	7	1	2
18名が「はい」と回答している。コメントとしては「当番制で毎日掃除をしている」などがあがっている。一方、「トイレが臭すぎます」「トイレは並ぶこともある。畳部屋で3~5人くらいで寝ている。お風呂は4人で入る」などのコメントもあった。				
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、職員が気づかってくれますか)	7	11	9	1
7名が「はい」と回答している。コメントとしては「自分から先生に伝えれば先生が動いてくれる」「微妙、そこまで大きないじめはない」などがあがっている。一方、「子ども同士でまず話さないから、気まずくなることはない」「悪口は禁止されていますが、そもそも話してはいけないので、関係がうまくいかそうということはないです」「保護所で子ども同士でも関係を作ってはいけないように、ルール上で決まっています」などのコメントもあった。				
10. 今後に向けた自分の状況や要望の聞き入れ (自分のこれまでのことや今後どうしたいかについて、職員に聞いてもらえますか)	20	5	2	1
20名が「はい」と回答している。コメントとしては「福祉司、心理司と話している」「日記の後とかに聞いてもらえる」「解決策まで出してもらえます」「日記を読んで話してくれています。コメントしてくれて、応援してくれています」などがあがっている。				
11. 児童の状況や要望を十分把握し、援助がなされている (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)	20	7	0	1
20名が「はい」と回答している。コメントとしては「自分の予想以上に分かりやすいです」「だんだんでききようになることが多くなりました」などがあがっている。				
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)	21	5	1	1
21名が「はい」と回答している。コメントとしては「規則正しい生活ができる」「毎日ごはんが食べられて、お風呂にも入れる。生活がきちんとしている。運動もできる。体調がよくなった」「自分の今までの生活態度を見直すことが出来た」「自分のよい部分に気づけたところもある」などがあがっている。				
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)	18	7	2	1
18名が「はい」と回答している。コメントとしては「職員が素早くしっかりと教えてくれた」「自分のわからいことが分かるようにしてくれます」などがあがっている。一方、「はい、ですが、できることはほとんどありません」「普段は優しいけれど、理由もなくイライラして怖くなる職員がいる。言い方が怖い」「先生によってダメなことが違ったりするので、分からないことがあります」などのコメントもあった。				

14. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか (不安(心配なこと)を感じたときに、職員は話を聞いてくれますか)	17	7	3	1
17名が「はい」と回答している。コメントとしては「一生懸命聞いてくれます」「時間があるときは聞いてくれます」などがあがっている。一方、「話してもスッキリしないことが多い」などのコメントもあった。				
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)	20	5	2	1
20名が「はい」と回答している。コメントとしては「ここに来た理由などを守ってくれています」などがあがっている。一方、「男女交友禁止。見てもいけない」などのコメントもあった。				
16. 児童の苦情申し出等への十分な対応 (困ったことなどを担当の職員以外にも話せたり、伝えたりできますか)	17	7	4	0
17名が「はい」と回答している。コメントとしては「三者面談で外部の人が来た」「困ったことは先生たちに話せます」などがあがっている。				
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ていますか)	12	13	3	0
12名が「はい」と回答している。コメントとしては「すぐに考えてくれます」「洋服のサイズの要望にすぐに対応してくれた」などがあがっている。一方、「話づらい人もいる」「日によって、人によって態度を変える先生がいて、嫌だなと思う」などのコメントもあった。				
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)	13	12	3	0
13名が「はい」と回答している。コメントとしては「職員の先生は丁寧に接してくれます」「分からないことは教えてくれます」などがあがっている。一方、「ちょっと厳しい」「先生によって違います」などのコメントもあった。				

## I. 組織マネジメント項目（カテゴリー1～5、7、8）

### 1. リーダーシップと意思決定

#### 1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている

<b>評価項目 1-1-1</b>	
<b>一時保護所が目指している（理念・ビジョン、基本方針など）を明確化・周知している</b>	
<b>○×欄</b>	<b>標準項目</b>
○	1 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
○	2 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・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
○	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・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)
<b>評価項目 1-1-2</b>	
<b>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</b>	
<b>○×欄</b>	<b>標準項目</b>
○	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
<b>評価項目 1-1-3</b>	
<b>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</b>	
<b>○×欄</b>	<b>標準項目</b>
○	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。
<b>カテゴリー1の講評</b>	
<p>●「一時保護所運営の手引き」などにを常に参照するなどして理念の周知に努めている</p> <p>・一時保護所の理念は、「一時保護所運営の手引き」を職員に配布することによって周知を図っている。また、「一時保護所運営の手引き」を事務室に常備するとともに、公務室、事務室内、大ホールへの掲示や会議での読み上げなどの方法で職員が常に確認することができるようにしている。</p> <p>・新転入職員に対しては、「一時保護所運営の手引き」を配布すると同時に、その内容についてオリエンテーションなどを実施している。</p>	
<p>●職員や児童福祉司に対して一時保護所の目指していることや理念の周知に努めている</p> <p>トによって一時保護所の理念や目的の説明を行っている。</p> <p>社司向けに公開するとともに、年度当初の合同児童福祉担当課長代理会等で児童福祉司に説明を行っている。</p>	



















