

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	鶴岡 義明	福祉	H1202053		
	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	江東児童相談所					
事業所連絡先	〒	135-0051				
	所在地	東京都江東区枝川3-6-9				
事業所代表者氏名	所長 大浦 俊哉					
契約日	2018	年	8	月	3	日
利用者調査票配付日(実施日)	2018	年	9	月	14	日
利用者調査結果報告日	2018	年	11	月	6	日
自己評価の調査票配付日	2018	年	9	月	4	日
自己評価結果報告日	2018	年	11	月	6	日
訪問調査日	2018	年	11	月	13	日
評価合議日	2018	年	11	月	13	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)	<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>#. ÖG%o %o5*F-H 6ö4 F-G9GTGBGxGŠH F-GxGŠGNGŠGEGQGeFø – î ô H</p> <p>! *...FÜ ±)FûFçFöFÔG *fFØH ! *...Fp#. ÖG%oGaGFGuG•G%o Q èFúFùH "IFû5 0[FúG FpH V)H Fô&i ØH G"(F ©Fû0°3Û H 6ö4 F-G9GTGBGxGŠH F-GxGŠGNGŠGEGQGeFø – î ô H</p> <p>H >ÖF- £'zFp Ç 'Fp [5 H >ÖF- ô ?F÷ ó °F÷FYG #Ö q H >ÖF-4:)Fú - Fp S(H >ÖF- ›4Š6ÛFøFp4 H >ÖF- S6Û öFp ¥ VG Fp vG) G</p>
2	<p>‡ ...FéG *Ë (@F-H 6ö4 F-G9GTGBGxGŠH F.*Ë (Fø))ÉFp+ Š ¥ VH</p> <p>H H H *Ë (Fû ÓG FöFÔG Ç ! @G z m Ë jFp Ç 'G" [5 FçF, _Fö £'z&Y&tFp S6Û öG" âFöFî - G" f jF÷FYG *Ë (</p> <p>H H H *Ë (Fû ‡ ...FéG FãFøH *Ë (Fû âFöFö 'FçFÔ Q è ¢H M î -1¤ dFp µ+ G z mG"#.0ZFçF, - FU T7'Fú £'zF÷FÖFöFöG S6Û\$xFú0{!IFUG - F÷FYG FãFø</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、調査員が個別に聞き取り調査を実施した。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

32

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
24	8	32
24	8	32
75%	25%	100%

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者調査全体のコメント

調査対象者32名全員から回答を得ることができた。満足度の高い項目として、「保護所の日課やルールについて必要性は理解できましたか」「施設内の清掃、整理整頓は行き届いていますか」「規則正しい生活ができるようになりましたか」「自らの権利について職員はわかりやすく教えてくれましたか」「児童の苦情申し出等に十分な対応がされていますか」などがあがっている。総合的な満足度は、「よい」「ややよい」が18名、「どちらともいえない」が2名、「ややよくない」「よくない」が11名、無回答が1名であった。コメントとしては「保護所に来ているいろいろ考えられました。なので、自分を変える場所だと思います」「パターンが決まっているのでとても規則正しい生活と思います」「バレーや卓球、自由遊びや学習をしたりするのは楽しいと思います」などがあがっている。一方、「先生の前くらいは子ども同士話してもいいんじゃないですか」などのコメントもあった。

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》

(食事場面)

・利用者全員が並んで食堂に向かい、私語がほとんどなく食事をとっていた。

(アンケート調査時)

・児童が一人ひとり机に座って、個別の聞き取り以外の子どもに対しては自筆のアンケートを実施した。

《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》

(食事)

・列で移動することや、手を挙げ許可を得るような行動などについては、自由が限られているように見えた。児童のために、もっと安心と安全を感じられるような工夫してほしい。

・うどんやお茶については、お代わりの場面では、拳手をしていた。

・一方で、中には、職員と短い会話をしている子どももいた。

(食後の自由時間)

・拳手と許可を求める場面が多かった。声掛けは必要だが、許可が必要なのかどうか、もう少し工夫はないのかと感じた。職員は、男性・女性と数人いたが、腕組みをするなど、温かみを感じられない雰囲気もあった。

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)	12	14	6	0
12名が「はい」と回答している。コメントとしては「おいしい」「苦手なものもあるけど、この食事はおいしいので楽しみです」「楽しくはないけど音楽がかかっているのはいいと思う」などがあがっている。一方、「話せない。黙って食べなければいけない」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)	11	12	8	1
11名が「はい」と回答している。コメントとしては「ピーマンが食べられるようになった」「嫌いなものは大体好きになりました」「ナスが嫌いだったけれど、調理の仕方ですべて食べられるようになった」などがあがっている。一方、「食べられるようになったけれどおいしくない」と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)	18	8	6	0
18名が「はい」と回答している。コメントとしては「先生が丁寧に教えてくれます」「授業をしてくれる時はわかりやすい」「国語の時間が楽しい」などがあがっている。一方、「学習は楽しいが難しい」「簡単すぎて学習にならない」「漢字の教材でレベルの低いものしか置かれていないです」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)	25	2	4	1
25名が「はい」と回答している。コメントとしては「健康的になりました」「朝決まった時間に起きるし夜寝る時間が決まっているので規則正しく生活できていると思います」などがあがっている。一方、「逆に保護所を出た後が心配」「あまり変わらない」などのコメントもあった。				
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))	22	4	5	1
22名が「はい」と回答している。コメントとしては、「自由時間」「運動」「ドッジボール」「工作」「外出」「お祭り」「運動であつたり外に出て学習する時は楽しいと思います」「バドミントンやバレーボール等身体を動かす機会が多い」などがあがっている。一方、「自由がない時は何をしても楽しめない」「全く面白くない」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)	27	0	3	2
27名が「はい」と回答している。コメントとしては「一緒に生活している人が気持ちよく生活するためだと思っている」「保護所を出た時に困るのは自分だから気を付けている」「先生たちがいろいろ教えてくれるのでよく分かります」などがあがっている。一方、「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)	19	9	4	0

19名が「はい」と回答している。コメントとしては「看護師が朝夕来るので伝える」「お腹が痛い時腹巻を貸してもらって良くなりました」などがあがっている。一方、「まだケガや熱を出していないからわかりません」「少し時間が経ってから対応してくれる」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)	26	4	1	1
26名が「はい」と回答している。コメントとしては「きれい」「清潔です」「毎日掃除している」「掃除の人がいつもきれいにしてくれている」などがあがっている。一方、「トイレがいつも汚くてトイレがしづらく困っています」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)	11	18	2	1
11名が「はい」と回答している。コメントとしては「常に注意して見てくれている」などがあがっている。一方、「子ども同士の関係を作らない様にしている為どちらともいえない」「他人と話しちゃいけないし極力接しちゃいけないから何ともいえない」「会話ができないから関係できない」「そもそも話せない。つまらない」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)	22	10	0	0
22名が「はい」と回答している。コメントとしては「聞いてもらった」「日記に書いて見てもらっている」「話しやすい先生がいっぱいいるので2日に1回位のペースで聞いてくれる」などがあがっている。一方、「聞いてくれる先生もいれば、聞いてくれない先生もいる」「担当の先生が忙しく、今聞いてもらいたいのに夕方や次の日になることがある」などのコメントもあった。				
11. 児童の状況や要望を十分把握し、援助がなされている (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)	21	6	4	1
21名が「はい」と回答している。コメントとしては「入所する時は話をしてもらいました」「説明してくれるし自分も理解しています」などがあがっている。一方、「わからない」「説明されたが納得がいけない」などのコメントもあった。				
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)	20	3	8	1
20名が「はい」と回答している。コメントとしては「いろいろなことに我慢できるようになった」「規則正しい生活ができています」「友達のことを気遣うことができるようになった」などがあがっている。一方、「特にないです」などのコメントもあった。				
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)	23	6	3	0
23名が「はい」と回答している。コメントとしては「していることと悪いことはきちんと教えてくれます」「自由時間にしていることを説明してくれた」などがあがっている。一方、「できることが少なすぎる」「一部の先生はわかりやすく教えてくれるが、他の先生はダメばかり言う」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	12	3	0

17名が「はい」と回答している。コメントとしては「何かあれば伝えるし聞いてくれます」などがあがっている。一方、「聞いてくれる先生もいれば、聞いてくれない先生もいる」「そんなに相談していません」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	9	1	2
20名が「はい」と回答している。コメントとしては「今までずっと守ってくれていたのだから信じています」などがあがっている。一方、「内緒にしたいことがない」「わからない」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)	23	6	2	1
23名が「はい」と回答している。コメントとしては「心理の先生や福祉司の先生と話ができる」「先生がやさしいのでどの先生にも話しやすい」などがあがっている。一方、「困ったことがあっても言っていない。言っても無駄だから」などのコメントもあった。				
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)	14	11	6	1
14名が「はい」と回答している。コメントとしては「話をよく聞いて行動に移してくれます」などがあがっている。一方、「対応してくれる人もいれば、してくれない人もいる」「要望がない」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)	20	7	3	2
20名が「はい」と回答している。コメントとしては「先生方はやさしいです」「丁寧に接してくれます」などがあがっている。一方、「先生の言葉遣いが強い」「怒鳴ったりする」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

評価項目 1-1-1	
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	
○×欄	標準項目
○	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)
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	
<p>●「一時保護所運営の手引き」などに理念を明示し、常に参照するなどして周知に努めている</p> <p>時保護所運営の手引き」は公務室に常備するとともに、全体会議などで確認するなどして理念を確認することを可能にしている。「一時保護所運営の手引き」には年齢や状況の異なる児童に対する職員の心構えが具体的に示されている。</p> <p>●職員や児童福祉司など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>いるほか、児童に一時保護所の理念を深めてもらう取り組みとして、課長代理や男女のローテーション職員や心理職員、学習担当職員などが参加した外部評価PTを設置し、「あいさつをしよう」という理念を児童の生活スペースに貼り出している。</p> <p>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> <p>●経営層は、役割に応じた責任とリーダーシップを発揮している</p> <p>なアドバイスをを行っている。</p> <p>実施しているほか、児童の要望などを担当児童福祉司に伝えている。</p>	

サブカテゴリー3 前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している

評価項目 1		
前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリー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		
<ul style="list-style-type: none"> ・カテゴリー6：「サービス提供のプロセス」 ・カテゴリー7：「情報の保護・共有」 		
【活動成果】（以下の選択肢の何れかに○印をつける）		
○	1	改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている
	2	改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない
	3	改善に向けた計画的な取り組みが行われていない
改善の成果		
<ul style="list-style-type: none"> ●「第三者委員」の導入 ・毎月「第三者委員」の相談を設け、児童の権利擁護の具体化に努めた。また、第三者委員からは月次の毎月の活動ごとに報告書が提出され、第三者委員としての意見が表明されることで、一時保護所における支援の改善に資するものとなっている。 		

サブカテゴリー4 事業所の財政等において向上している

評価項目 1		
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		
【活動成果】（以下の選択肢の何れかに○印をつける）		
○	1	改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている
	2	改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない
	3	改善に向けた計画的な取り組みが行われていない
改善の成果		
<ul style="list-style-type: none"> ●コストの削減に努めた ・会議などでの紙の使用を減らす、冷暖房の適正化など、省エネにつとめ、児童に対してもものを大切にできるように声掛けを行っている。 		

サブカテゴリー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

評価項目 1		
前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分において改善傾向を示している		
<ul style="list-style-type: none"> ・カテゴリー3：「利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用」 		
【活動成果】（以下の選択肢の何れかに○印をつける）		
○	1	改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている
	2	改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない
	3	改善に向けた計画的な取り組みが行われていない
改善の成果		
<ul style="list-style-type: none"> ●「子どもアンケート」の分析と結果の公表 ・昨年度に引き続き、「子どもアンケート」の分析を行い、新たにバスケットボールのゴールを設置するなど、物品の購入と行事の充実に努めた。 		