

## 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を見直しを行っている。

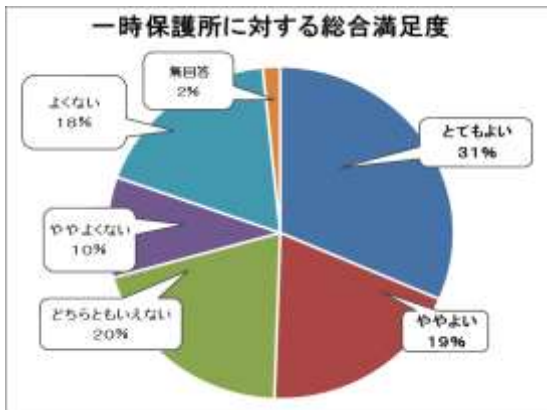
##### 【さらなる改善が望まれる点】

○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。

○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。

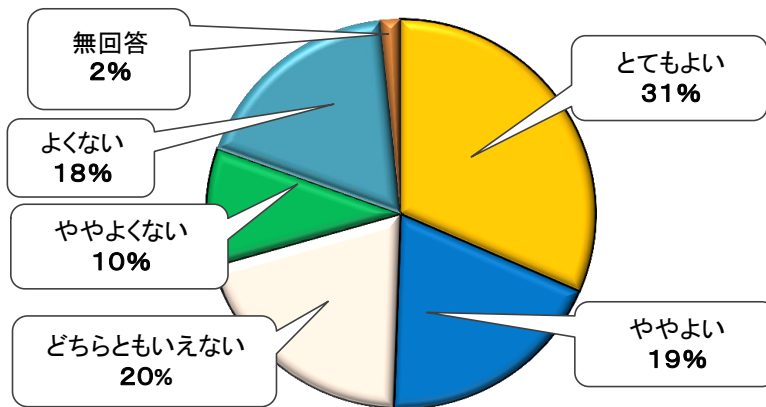
そして、「サービスの実施にあたり、会話の制限や食事中のルール（食器の音を立てない、おかわりの時は拳手をする等）の見直しなど、安心と安全のバランスを取りながらも社会の目線を基準とした支援方法の見直しにより、児童の生活支援の一層の充実を期待する」という意見については、一時保護ガイドライン要領を策定するための検討会を平成30年度に立ち上げ、東京都の一時保護所のあり方について検討を重ねています。

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

□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	内容	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当・無回答
問1	食事の時間は楽しみですか	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	69	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	131	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	112	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	2
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？	121	52	6	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	2
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	2
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？	109	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

(株)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