

## 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

令和4年度に都内全8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。

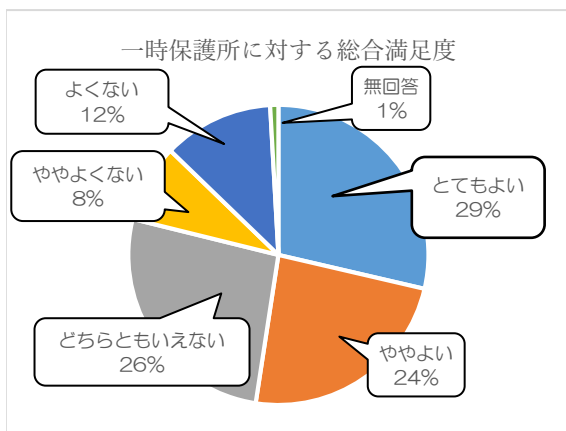
- その結果、都の福祉サービス第三者評価の児童養護施設の手法及び項目を基本とし、一時保護所版の評価基準を作成し、外部評価を受審することとしました。
- 平成27年度には、東京都児童相談センターの一時保護所において、試行的に受審しました。
- 平成28年度は、試行結果を踏まえて、外部有識者を含む検討会において評価基準を更新し、都内全7か所の一時保護所が外部評価を受審しました。
- 平成29年度及び30年度は、前年度までの実施結果を踏まえ、一時保護所の運営等について必要な見直しを図り、全一時保護所が外部評価を受審しました。
- 令和元年度、2年度及び3年度は、令和元年度に前年度までの実施結果を踏まえ、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。
- 令和4年度は、センター保護一課の評価をAフロアとBフロアで分け、都内全8か所の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。

### 令和4年度児童相談所一時保護所の外部評価結果（概要）

- 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」を組み合わせて、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】
  - 支援における情報のもつ意味の大きさを知っており、デジタルとアナログの双方を活用し情報取得と情報共有に全力をあげて取り組んでいる。
  - 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。
  - 【さらなる改善が望まれる点】
  - 多様な意見を活発に検討できる風土を活かし、支援力の着実な向上を図りながら、当保護所のめざす支援の実践を引き続き進めていくことを期待したい。
  - 児童の権利擁護を進める取組として、児童が自由に意見を発言できる「子ども会議」の更なる活用を期待する。

## ■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、児童の半数以上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。

### （意見①）

対応困難な児童の入所増加など厳しい職場においても、職員が高い意欲を持って支援の改善に取り組むことができるよう努めている。

### （意見①に係る取組）

支援改善の取組を一層進めるため、令和5年度に一時保護所職員を7名増員したほか、所内研修の計画的な実施、業務理解度チェックリストの実施など職員の学びと振り返りの仕組みを作り、職員間の情報共有や意見交換の機会を通して、支援力向上を図っています。

### （意見②）

既存の建物環境において、新型コロナウイルス感染症対応の効果を検証し、対応力強化に向け取組を推進している。

### （意見②に係る取組）

新型コロナウイルス感染拡大時には、既存の建物環境の中で適切な隔離や3密の回避を行うなど、看護職員と連携し感染拡大防止の対応を行ってきました。この効果検証を踏まえ、感染症発生時の職員の体制を強化し、児童が安心して過ごせる環境を整備します。

### （意見③）

通学や学習に消極的になっている児童が、より前向きに生活ができるよう、動機づけを行う取組に期待したい。

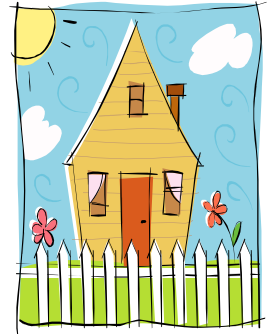
### （意見③に係る取組）

学習への動機づけの一環として、令和5年度から外部講師による芸術科目を新規に追加し、児童一人一人の学力に応じた個別学習の支援のため、家庭教師の派遣を開始しました。今後も児童のニーズに合った学習環境の充実を図っていきます。

# 東京都児童相談所一時保護所

## 保護所で生活しているみなさまへ

外部評価にあたり、子ども調査へのご協力ありがとうございました。結果をご報告します!!!



### ◆実施概要

	項目	期間	備考
子ども調査	アンケート実施	令和3年8月～9月	児童総数 239名 回答児童数 227名 有効回収数(率) 227名(95%)
評価機関	(株)地域計画連合 福祉サービス評価室 (東京都評価機関認証番号: 機構02-002) 東京都豊島区北大塚二丁目24番5号 ステーションフロントタワー2F 問合せ: 03-5974-2022(姫野) <a href="http://www.rpi-h.co.jp/">http://www.rpi-h.co.jp/</a>		

### ◆子ども調査結果概要

各設問に対する回答		総合満足度グラフ
「はい」が多かった項目 (上位5つ)	「はい」が少なかった項目 (上位4つ)	総合満足度53% (とてもよい+ややよい)
問15. 「あなたが内緒にしたいこと」はきちんとまもられていますか(81%、158人) 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したか(79%、173人) 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(77%、165人) 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 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) 他2項目(各々75%、151人)	問2. 食べたことが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か(44%、77人) 問3. 学習は分かりやすく楽しいですか(55%、99人) 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(60%、127人) 問12. 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(63%、115人)	

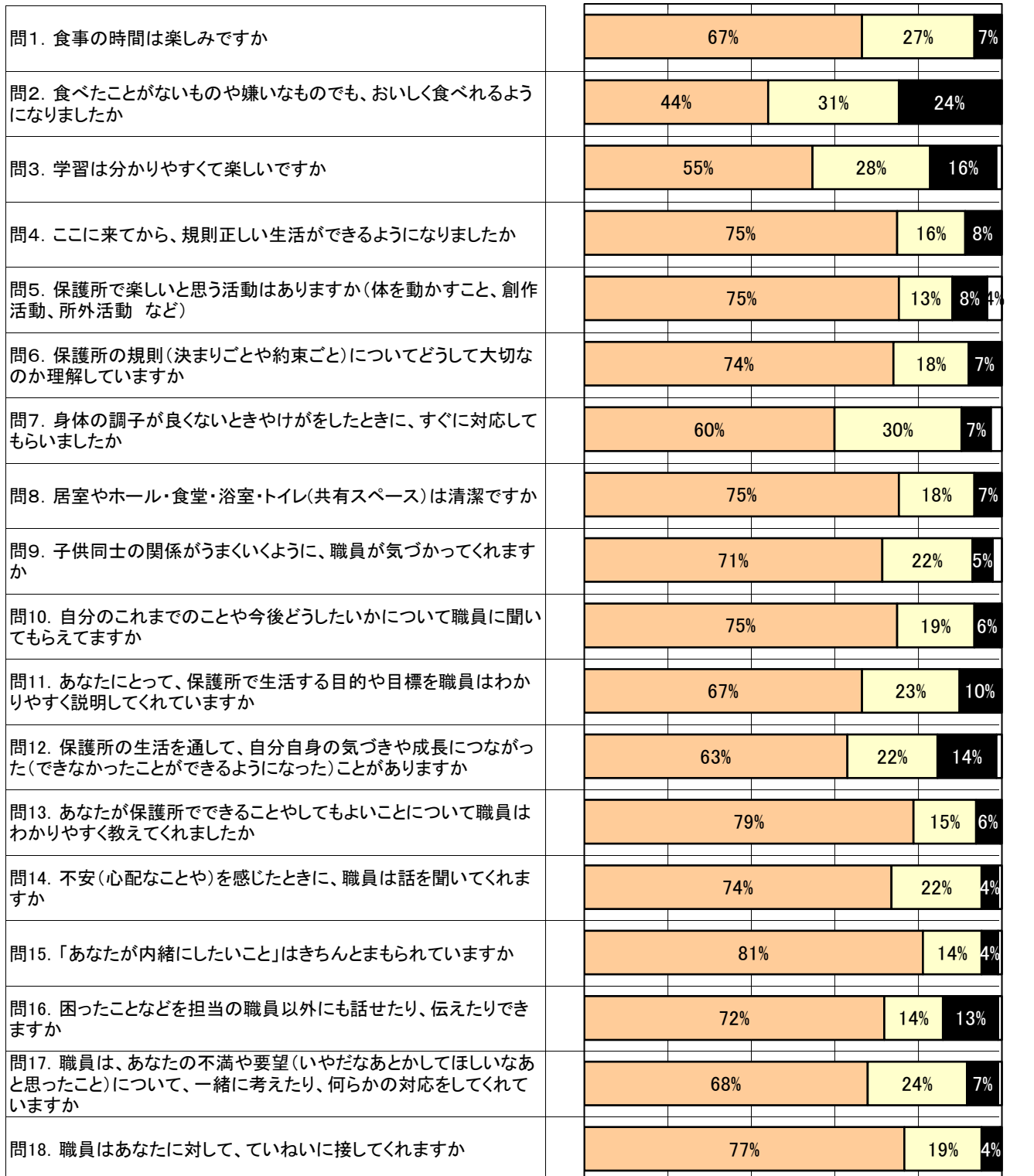
★設問ごとの集計結果グラフは、裏面にあります。

# ◆子ども調査結果

回答者総数：218

□はい □どちらとも ■いいえ □無回答・非該当

## ■共通評価項目のみ



(注)グラフの構成比は、小数点第1桁目を四捨五入して表示しています。そのため、構成比の合計が100%にならない場合もあります。  
グラフの見やすさを考慮して3%以下は非表示にしています。

