

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	姫野 亜紀	経営	H0201025
	②	斎藤 弘昭	福祉	H0401003
	③			
	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 一時保護所			
事業所連絡先	〒	135-0051		
	所在地	江東区枝川3-6-9		
事業所代表者氏名	佐藤 大輔			
契約日	2022 年	5 月	30 日	
利用者調査票配付日(実施日)	2022 年	8 月	31 日	
利用者調査結果報告日	2022 年	11 月	22 日	
自己評価の調査票配付日	2022 年	8 月	31 日	
自己評価結果報告日	2022 年	11 月	22 日	
訪問調査日	2022 年	11 月	29 日	
評価合議日	2022 年	11 月	29 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> <ol style="list-style-type: none"> 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) 各部門との連携 5) 専門性の向上への取り組み
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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・24時間要保護の児童を受け入れを行い、安全で安心できる生活を提供する。 ・児童の個々の状況に応じて、児童福祉司等と連携して援助を実施する。 <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>職員個々の考え方を尊重し、お互いに意見を言い合える、風通しの良い職場関係を構築して、活力ある大人として児童達への支援を充実しすべての児童達を元気にする。</p>

調査対象

調査日である令和4年8月31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

37

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	22	14	1	37
割合	59%	38%	3%	100%

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、(49%、18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8. 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

(86%、32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)

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

(各々 81%、30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)	29	7	1	0
ごはんが何が出てくるのか分からないのが楽しみ。好きなものが出てくる。 毎日楽しみにさせて頂いてます。味が濃いめだなと思うことが多少ありますが、全部美味しく頂いてます。 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)	18	8	11	0
トマトやナスなど自分が苦手なものもたくさん食べることで慣れました。 でもパプリカは食べれるようになった。(少しだけ) 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楽しいですか)	22	8	7	0
教え方が分かり易い。長さの測り方など。 分からない時は分かり易く教えてくれる。どこが間違ってたとか詳しく教えてくれる。 などの意見があった。				
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)	26	8	3	0
とてもムダのない、考えられた日課だと思います。 といった意見があった。				
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))	30	6	0	1
自由時間(結構ある)、いろいろ、自由時間—基本あるものは何でもOK。 他の同級生、対戦ゲーム(オセロ、しょうぎ)をやるのが楽しい。 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)	25	9	3	0
ここで生活のルールなどを直して、今後(ここから出た後)に繋げて行けると思います。 自分の情報を流さないようにする為。 などの意見があった。				
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)	19	13	3	2
「頭が痛い」などの際に、居室で横になっていいなど、良く対処してもらっています。 耐久走の時に転んでケガをした時。 などの意見があった。				
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)	32	3	2	0
掃除担当の職員が掃除してくれる。 自分達で掃除を行うことで、自分達で気になる所を掃除出来ています。 などの意見があった。				
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))	24	10	1	2
トラブルになりそうだとすぐ見つけてくれる。 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)	30	6	1	0
日記に書いたり、実際に話すことで良く聞いてもらっています。 面会で話している。 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と思いますか(実際にしてくれていますか))	25	8	4	0
スタッフさんは皆、子ども達のことをかなり真剣に考えていると思います。 相談は乗ってくれる。 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)	23	7	6	1
家では好き嫌いがあったが、残さず食べられるようになった。ここに来てから「うん」ではなく「はい」と言えるようになった。 学習と遊びを切り替えられるようになった。時間は余裕を持って準備出来るようになった。 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)	27	7	3	0
担当の職員さんなどが優しく、丁寧に教えてくれています。 ここに来た時にたくさん教えてくれた。 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))	26	9	2	0
日記に書くなどとして聞いてくれています。 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)	30	3	4	0
言って欲しくないことなどを配慮してくれています。 といった意見があった。				
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))	30	1	6	0
福祉司さんが聞いてくれている。 日記に書くなどとして聞いてくれています。 などの意見があった。				

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、してほしいなあと思ったこと)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))	24	7	6	0
特筆すべき意見なし。				
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)	29	7	1	0
特筆すべき意見なし。				

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		
<p>●一時保護所の理念を踏まえて、“子供のため”を共通理解に現場の改善を重ねた組織の行動が、児童に保護所のあるべき理念を体現し、伝えている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・改訂されたHANDBOOKとあわせて、「一時保護所運営の手引き4.1訂版」を課長代理用と職員用、新規転入職員用に常備、配布して、いつでも確認できるようにしている。 ・HANDBOOKは職員全員で目を通し、実践と突き合わせて、大切な箇所を個々に書き出すなど、理解を深める取組を行っている。また、公務室内に職員倫理綱領を掲示し、めざす理念・基本方針を多様な方法を用いて、明示している。 ・定員超過は依然大きな課題であるが、児童の権利擁護を目的とする施設として、児童の保護を最優先し、課長の配置など組織体制の強化とともに、一致協力して受入れを継続する姿勢を貫いている。 ・理念と現実のギャップに苦慮しながらも、多様な共用リビングの過ごし方の定着や公務室の風通し、キックボクシングなど児童のニーズを踏まえた活動プログラムの充実に取り組み、“子供のため”を共通理解に改善を重ねている。 		
<p>●保護所支援の方向性を踏まえ、保護担当課長代理は児童の最善の利益につながる支援の実現に向けた職員のスーパーバイズの充実に取り組んでいる</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度当初には、当保護所の組織目標や事業計画を踏まえて、その方向性を管理・監督職が職員に伝えている。児童の安心・安全の確保や職員倫理綱領の大切さを職員に伝えるほか、経営層として職員の健康を守るよう努めることを伝えている。 ・入所人数が定員を大きく上回る現状において、「運営の手引き」や「職員倫理綱領」、「改善項目」などの改革を意識した児童との関わり方の積み上げを行うことが厳しい。 ・こうした中で、保護担当課長代理は、児童の日課に入ったり日記を読むなどして児童動向を把握した上で、日々の引継ぎを活用し、職員の支援を確認し、児童の最善の利益につながる支援の実現に向けて、職員のスーパーバイズを継続して取り組んでいる。 ・職員一人ひとりが児童との関わりをどうしていくべきか、担当内で引き続き検討していくことの必要性を認識している。 		

●東京都児童相談所全体で決まった事項は担当会議や引継ぎで職員に周知しており、当児童相談所内では情報共有のため担当会議を見直して、毎月の定例とし全職員の参加機会としている

・所長会など東京都児童相談所全体における重要案件の検討・決定手順は明確に決まっており、関係者間で合意している。

・児童相談所全体で決まった事項を当保護所で実施に移していくに当たっては、組織として決定した事項も、現場の運用の中で変更されてしまうこともあり、意思決定の仕組みや組織運営の透明性の確保を今後の課題としている。

・こうした課題への対応策として、保護所の担当会議や朝・夕の引継ぎを通じて重要な決定についての職員周知を図っている。担当会議は、全職員が出席して月1回の定例開催が定着し、全体で論議する機会としている。

・相談部門など関係機関への重要な決定等の周知については、課長も担当会議に可能な限り出席しているほか、会議録は所長に説明、報告し決裁を受けている。江東児童相談所内の課長代理会でも報告し、周知を図っている。

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

カテゴリー 2 の講評

●一時保護所が順守すべき規範や倫理を様々な方法により全職員に周知している

・「一時保護ハンドブック」と「一時保護所運営の手引き」、「児童相談所執務ハンドブック」を公務室におき、職員がいつでも閲覧できるようにしている。「職員倫理綱領」は公務室内に掲示している。
 ・これらについては、全体会議でも話をして職員に周知徹底している。更に、汚職等非行防止や人権に関わる研修を実施している。研修には会計年度任用職員も出席し、職員全員が規範・倫理を理解・実践できるよう図っている。
 ・公務室は、男子班と女子班に挟まれて、階段の踊り場の正面に配置されている。3面に設置されたブラインドは、基本開けられており、階段部分のガラスを通して、外光が差し込む明るい空間となっている。公務室への外からの視界を遮らない姿勢は、職員の児童に対する真摯さや向き合う姿を体現している。

●新型コロナウイルスの感染拡大状況においても外部評価の受審継続や見学受入れを継続し、組織の透明性を高めている

・平成28年度から継続して外部評価を受けており、新型コロナウイルスの感染拡大状況においても継続している。また、外部評価の結果はホームページ上で公表されている。
・保護所見学の希望があれば、できるだけ多くの方を受け入れて、保護所の現状の理解促進に貢献している。新型コロナウイルスの影響があり実習生の受入れは実施できていないが、児童相談所新任職員の研修や、児童自立支援施設職員の受入れは継続している。
・児童相談所を開設予定の区職員に対しては、研修を開催するなどして受け入れ、保護所の状況を伝えている。受け入れ区は、豊島区、葛飾区、大田区、品川区に及び、長期にわたる職員の受入れにも積極的に応じている。こうした機会を継続することにより、組織の透明性を高めている。

●関係機関との連携を強化し、区からの研修受入れや交流など相互に便益がある関係の構築に努めている

・年2回行われる管内警察、少年センター連絡会に職員が出席し、意見交換を行うなどして、地域の協力体制構築に努めるための仕組みがあるが、新型コロナウイルス感染症の影響で、令和2年度から開催されていない。本来の目的は、地域との連携のもと、保護、非行などに関する対応が効果的に行われることが期待されている。
・児童相談所を開設する区からの、一時保護所の見学の希望が出されることがあり、希望があれば積極的に受け入れ、一時保護所の業務や安全管理などについて説明をし、区に保護所の現状を理解してもらうように努めている。
・こうした機会は、区に対して一時保護所に関する情報提供を行う機会になっており、区との連携が構築されるきっかけになることも期待される。

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-3の講評

- 児童の意見や要望を把握する様々な仕組みが整備され、意見の表明が活発に行われている
 - ・アンケートは、月末と退所時に児童からとるほか、意見箱、子供の権利擁護相談用紙など、児童が随時自由に意見や希望を述べられる仕組みが整っている。
 - ・意見箱にはイラストを取り入れ、児童の居室の分かりやすい場所に設置している。意見箱の用紙はあらかじめ児童に渡し、なくなったらいつでも追加で渡すなど、児童がより意見を出しやすい工夫をしている。
 - ・意見箱にはひと月に、20件弱の意見が入ることもあり、ルールについての反論、所外活動の行先の希望、テレビの見方の提案などが児童から出されている。
 - ・こうして把握した児童の意見は、新たに設置した「子ども係」が意見を集約している。
 - ・また、児童1人に対して保護所職員1名が担当となり、児童の状況を把握するために、必要な個別の関わりを持ちながら児童の意向を踏まえた対応に努めている。各児童の日記も活用し、児童の状況を把握している。
- 把握された児童の意見や要望を「子ども会議」の議題に取り入れ、話し合いにつなげる取組が始まっている
 - ・「子ども会議」は、近年始めた児童が主体となる新しい活動で、毎月5のつく日に一度開催し、児童自身が司会や書記を担っている。職員からの議題に対し、児童が自分の考えを言える場として位置づけている。
 - ・また、アンケート結果で得られた意見を改善につなげていくことを目的に設置した「子ども係」は、要望の把握やまとめを行い、報告できるような体制が整備され、その結果を担当会議で経営層が更にフォローしている。
 - ・児童へのアンケートが定期的に集計されるようになり、集計結果を担当会議で取り上げることで、児童の意向を職員が把握できるようになっている。
 - ・一方、意見箱などで把握された児童の要望は、テーマによって、「子ども会議」の議題としても取り上げており、児童の主体性に配慮した意見表明につながるなど、好循環の取組といえる。
- 児童の意見や状況の把握を通して、活動プログラムの充実を課題と認識し改善につなげている
 - ・児童の意見表明を受けて、個別の要望も一定程度踏まえて生活用品の拡充を行っている。特に、女子が身に着ける下着類の共用を止め、個別に提供するよう見直した。
 - ・また、共用リビングにソファやカフェテーブルを設置して、一人ひとりに合った過ごし方を模索するなど、他の保護所に先駆けて具体的な改善の取組が継続されている。
 - ・また、こうした取組を経て、児童達の日中の活動プログラムの多様化や充実が課題であると認識し、ウォークマンの導入で音楽を聞けるようにするなど、予算措置などで管理部門と連携し組織が一体となり改善を重ねている。
 - ・一方、児童の意見や要望に対し、実現可能であるものと、そうでないものの仕切りには、各会議で誰がどのような手順で決定するのかの確認や、職員間で支援に向けた意思統一、具体的な児童支援の見直しフローの定着が、引き続き課題であると認識されている。

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

●事業計画をきめ細かく作成し、振り返りをして次に活かすというサイクルを構築している

・事業計画、組織目標を策定しているほか、担当業務別の方針を年度ごとに決めており、毎年、2、3月に総括会議を開催して振り返りを行い課題を明確にし、次年度の計画に活かしている。
 ・個別の行事等についても、各担当者を配置して計画的に進め、実施後は振り返りを行って次年度に繋いでいる。
 ・一時保護所心理職、看護職を含めて「担当業務分担」として目標を確認し、四半期ごとに取組状況を確認している。毎月の担当会議では、一時保護所運営の手引きや支援改善項目について論議している。
 ・各職員が振り返りを行えるよう、全職員が四半期ごとに取組状況を確認できるような一覧表を作成し、達成状況を確認している。

●児童相談所全体として、児童の行動特性を加味した事業継続計画の作成が求められる

・消防計画に基づき、防災訓練を毎月実施し、地域の消防署と連携して総合防災訓練を年2回実施している。
 ・新型コロナウイルス感染症罹患の疑いのあるケースへの対応については、入所時のインテーク室にも感染防止の扉を工夫し、また隔離スペースを整えるなどし、感染拡大防止に努めている。
 ・また、愛着や発達に課題を抱える児童が増加している中で、暴力に巻き込まれることのないよう、児童の気持ちを発散させる場所の確保を工夫し、暴力を禁止することを保護所の決まりとして入所時に明示している。安全確保のため、他職種連携によるチームアプローチも重視している。
 ・一方、一時保護所としての事業継続計画は4年前に作成されているが、児童相談所として、事業の継続、機能の復旧にむけた内容の強化を課題としている。児童の行動特性を加味した被害想定とともに、職員の具体的な行動に落とし込める計画が求められる。

●事故報告、ヒヤリハットを前向きに捉え、日々の些細な気づきを多く持つよう取り組み始めている

・ヒヤリハット、事故報告の記録を作成している。記録をもとに1か月ごとに担当会議で検討し、再発防止に取り組む仕組みを導入している。発生したヒヤリは担当会資料に落とし込み、集計はしていないが、情報を共有している。
 ・児童の安全を第一に考えるには、どこに危険が潜んでいるかを洗い出すことが重要であるため、ヒヤリハットの報告は悪いことではなく、むしろ報告・振り返りが欠かせないという意識を職員の間で醸成することに努めつつ、事故防止に取り組んでいる。
 ・今後、アレルギーに対する職員の理解を深め対応力を高めていくことや、ヒヤリハット・事故報告の提出基準の明確化、その後の再発防止への具体的な取組をどうするかについて、担当会議での活発な話し合いを経て定着を図りたいと考えている。

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

●人事異動により、若い職員や新任の職員の入職も増え、組織が活性化している

・当保護所では、人事異動により、若い職員や新任の職員の入職も増え、様々な考え方が交わされるようになり、新しい取組の提案や実践にもつながるなど、組織が活性化している。常に定員超過の状況は変わらないが、児童の安全を重視し支援にあたっている。
 ・職員の能力向上に向けては、東京都の自己申告制度に則り、職員個々が記入した目標成果シートに基づいて、課長が職員個々と意見交換を行い、意向把握に努めている。
 ・育成計画は、東京都の人事制度に基づき作成し研修が実施されている。新任職員については、研修ノートを活用するなど、仕組みが整えられており、研修の振り返りも徹底している。

●実地での交流研修やOJTの重要性が認識され、他保護所や施設への研修機会を設けている

・職員研修は、東京都の制度に則り実施している。新型コロナウイルス感染症の影響でセンターでの集合研修は行われていないが、当保護所では他保護所や児童養護施設の見学などを重視し、テーマを持ち研修に訪れている。特に、3年までの経験年数の少ない職員を中心に、OJTや施設派遣の必要性を認識している。
 ・研修参加後は報告書を作成、課長決裁を受け、担当会議で報告するほか、ファイリングとデータ保存で誰でも閲覧できるように全体化を図っている。
 ・また、発達に課題を抱える児童等が増えたことにより、愛着の問題や暴力など、これまでと異なる支援ニーズが現れている。こうした状況に対し過去に習得してきた支援技術とニーズの乖離を感じることも多く、経験豊かな職員ほど支援の学び直しの機会の充実が求められる。

●目指す理念に基づき、児童の意見やニーズを踏まえ、前例にとられない支援実践に取り組んでいる

・発達に課題を抱える児童の増加や、愛着の問題や怒りの表出など個別対応に必要な児童が増えている。こうした児童の特性の変化を踏まえ、相談部門と保護担当とで打合せをしながら対応を進めている。前例にとられず、入所児童の状況に合わせた取組みを創意工夫し、児童主体の行事にするための企画や提案を、様々な職員に考えてもらう機会も設けている。企画書完成には、管理担当課長代理からの丁寧なサポートが有効に機能している。
 ・日中の活動の内容や時間を充実させる支援の一環として、外出の機会を工夫し、公共交通機関の利用、屋根の無いバスでのイルミネーション体験の検討、映画を見に行くなど前例のない取組を進めている。
 ・職員には外出時の見守りや職員の立ち位置など、安全への備えを欠かさないことを伝えながら、組織をあげて取組を応援しており、こうした挑戦が、職員のやる気や働きがいの向上につながっている。

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

●係内の業務情報は共有フォルダで開示し、児童の経過記録は相談部門で閲覧できるようになっている

・担当内の業務については、「保護係共有フォルダ」に整理、保存しており、随時担当者が整理、管理している。この仕組みにより、職員間で閲覧が可能となっている。
 ・児童の情報は、昨年度より保護所と相談部門間でシステムを通じて入力後即時に相互に情報共有できるようになり、共有しやすい体制となっている。
 ・この取組は、当保護所から始まったもので、児童の支援にあたり、相談部門との密な連携を図るための方策として提案し採用されている。記録の仕方には、引き続き改善が必要と認識しているが、システムそのものは相談部門との連携にとって効果を生んでいる。

●厳しいアクセス制限の設定で漏洩を防止するとともに、様式と記録方法を定めることで、必要な時に検索しやすくしている

・児童の情報は「児童相談所情報管理システム」で一括管理している。東京都の情報管理システム(TAIMS)や児童相談所情報管理システムは、暗号化や厳しいアクセス制限が、職員のパソコン仕様やインターネット利用にも設定され、情報漏洩を防止している。
 ・児童相談所情報管理システム上では、所定の様式に従って情報が整理される仕組みとなっており、記入方法もマニュアルに定められ検索しやすくなっている。
 ・当保護所の業務に関する情報は「保護係共有フォルダ」に保存している。より活用しやすくするため、担当者を決めて整理を行っている。

●個人情報保護条例等で取扱いや活用目的、開示請求について明示されており、当保護所では研修と定期的な確認により、理解促進と適切な実施を確保している

・個人情報の取扱いや活用目的は東京都個人情報の保護に関する条例などで保護規定を明示し、条例に基づき情報の活用を行っている。
 ・職員に対しては、担当会議にて必要に応じて保護担当課長代理が個人情報保護について注意喚起しているほか、情報機器を活用した研修(eラーニング研修)を実施し、理解を深めている。実習生についても、受入れ時に周知し誓約書を取り付けている。

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

○×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、説明できるように、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>●一時保護所は児童の安心・安全を第一に掲げ、児童相談所(相談部門)と密に連携しながら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、情報共有を密に行うことが記されている。</p>		
<p>●東京都内全一時保護所が連携を組み、多彩な工夫をしながら児童福祉司の活動が円滑に動くように情報を提供している</p> <p>・「一時保護所運営の手引き」を東京都内各児童相談所に配布しており、いつでも児童福祉司が閲覧できるようにしている。</p> <p>・入所の際に、児童及び保護者へ児童福祉司等が説明をする際に使用してもらうものとして、東京都内各児童相談所にはパンフレット・事業概要などを用意して活用している。</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

●複数の職員がそれぞれの役割に応じて児童の不安に応え、安心できる環境を用意した受入れ対応をしている

・通常の入所手続きは、保護担当課長代理、福祉職、看護職が連携した対応を行い、必要に応じて一時保護所心理指導担当課長代理が協力し、きめ細かい児童の入所支援を進めている。
 ・夜間、警察からの身柄送致も多く、通常の入所体制が取れないこともある。夜間の受入れは、児童の安全を最優先に進め、保護所が安全で安心できる場所であることを伝え、児童の気持ちに寄り添った受入れを行っている。
 ・保護所生活に関する説明は、「一時保護所のしおり」及び「とても大切なあなたへ」を使い、児童の関心の高い項目を中心に個別理解力に応じた説明をしている。

●入所時には児童の健康に関する情報を把握し、個別対応ができるように看護職との連携を図っている

・入所の際して、アレルギーなどの健康情報や通院・服薬の有無、特別支援の必要性など、重要な情報に関する丁寧なアセスメントを行っている。個別情報を担当の児童福祉司から聞き取るとともに、必要に応じて、情報確認を依頼している。
 ・入所時に発熱や体調が悪い児童には、集団合流前に個室を使用し、心身状態を観察している。また、精神的に不安定な児童には、丁寧な説明を行うとともに、今後のことを話すことで情緒の安定を促している。
 ・一方、入所時に児童福祉司が同行できないことや児童票等の重要な情報が間に合わない場合も多く、児童の支援方針を確認できないことが課題となっている。

●入所時の職員の丁寧な説明及び不安な気持ちを受け止める対応を評価する児童の声が聞かれた

・今回の利用者調査では、「保護所のルールを理解しているか」、「保護所でできることを教えてくれたか」など、入所時の対応に対して職員が丁寧に説明してくれたと回答する児童の割合が7割以上いた。
 ・職員に反発を感じ否定的な意見を述べる児童がいる一方、入所時の不安な心情を職員が共感し、優しく接してくれたことで「ほっとした」という児童の声が聞かれた。
 ・サービスの終了については、担当の児童福祉司との連携を深め、家庭との調整並びに受入れ先の調整などが進むように情報提供に取り組んでいるが、入所期間が長期化する状況も受けとめながら、児童の保護に当たっている。
 ・退所に関する情報及び方針は担当の児童福祉司が児童に伝えている。施設への入所についてもできるだけ児童が納得し、心の準備ができるよう、相談部門と連携を取っている。

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

●入所中の行動観察は、専門職からの情報を参考にしながら児童を包括的にアセスメントし、児童票にまとめている

・一時保護期間中の記録を児童票にまとめている。児童票は、児童の心身状況や生活状況、その他、児童の気持ちの変化などを詳細にまとめている。
 ・児童票記載は、担当の福祉職が看護職、一時保護所心理職、学習指導職員の専門職からの情報も参考にして包括的にまとめるようにしており、行動観察会議で内容を検討する仕組みがある。また、必要に応じてケース会議を開催し、支援内容を検討している。
 ・また、入所の主訴が一目で分かるよう公務室の壁に色分けして明示している。職員は、児童と関わる際に、主訴を意識した支援に取り組んでいる。

●一時保護所の業務は、情報の共有及び対応の変更等を丁寧に確認することが重要と認識した引継ぎを実施している

・一時保護所心理職が面接を行い、心理的アセスメントを実施している。更に入所後3週間を目途に、担当職員と保護担当課長代理、一時保護所心理職等が参加する観察会議を実施している。観察会議には、当日勤務している職員が出席し、多職種で情報を共有している。一方、定期的な観察会議が実施できない様子も見られた。
 ・児童情報の共有・業務の引継ぎ・児童対応の変更等は、各種会議、日々の引継ぎ会などを通じて行っている。引継ぎでは、業務内容のみならず、児童対応におけるスーパーバイズの間として位置付けている。管理・監督職は、児童との関わりポイントを確認するとともに、職員をエンパワメントすることを認識している。
 ・記録は、保護日誌、経過記録、児童票などの他、会議録や連絡簿を用意している。日々、児童が入れ替わる環境では、タイムリーな情報共有が重要であり、必要な情報を全職員が読み込み、確認しやすい仕組みを作っている。

●児童集団の動きや変化を日課時間に分けて保護日誌に記録し、児童の安定を図るための検討が行われている

・児童の主訴を踏まえた行動観察の方針を明確にし、児童担当職員がアセスメントした内容を記載している。児童の行動変化は朝夕の引継ぎの時間を使い情報共有している。引継ぎでは支援内容とその結果が報告され、児童の動きを全体で共有している。また、引継ぎには、福祉職、看護職、一時保護所心理職、学習指導職員、一時保護所業務事務員が参加し、全体の動向に加え児童の状況について健康面、学習面、特記に分けて引継ぎを実施している。
 ・保護日誌には、その日に起こった重要事項が記載されている。記載フォームには、朝(夜勤明けを含む)の状況、日勤帯、夜勤帯の児童集団の様子を記載し、報告している。記録からは、職員が児童の安定を目標に集団の規範を維持しながら日課を進めている様子がうかがわれた。
 ・記録のスキルアップは、他の職員の記載を参考にするとともに、新人職員の場合には、チューター職員が個別に指導している。

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

- 職員は児童との信頼関係を作り、多様な課題並びに年齢幅の大きい集団の安定を維持することに取り組んでいる
 - ・児童の主訴を確認し、主訴を踏まえた個別支援が重要であると認識している。非行傾向のある児童の場合でも、児童の行動の背景を考えた対応をすることが重要だと認識し、児童との信頼関係、児童が安心できる環境を作ることを目指している。
 - ・一方、集団の規律を乱す児童に対して、職員が大きな声を出すことが「怖い」と感じる児童がいる。また、職員の接遇に対して、「丁寧」だと感じている児童がいる一方、そう感じない職員がいると回答する児童がいた。
 - ・発達障害・知的課題のある児童、情緒的課題を持つ児童、非行経験のある児童など、多様な課題を持つ児童を一つの集団で生活することは難しい。特に、定員を超える状態が日常化しており、様々な場面で児童及び職員がストレスを感じている様子が見られた。そうした状況の中でも職員は、児童との信頼関係を築くことを最優先に支援に取り組んでいる。
- 児童は個別に対応してもらうことを期待し、家庭や家族とのつながりを強く求めている様子が見られた
 - ・現在、定員を大きく超える入所依頼があり、基本的な生活を維持することが中心的な支援となっている状況である。職員は、細やかな支援及び個別ニーズに応じた関わりを進めたいと考えているが、どうしても集団の規律を維持することに力を注ぐ状況が生じている。
 - ・児童は「自分のことやこれからのこと」を説明してもらうことを期待しており、利用者調査では8割以上の児童が、職員は話を聞いてくれると回答している。特に、担当職員との会話や日記への返事を楽しみにしている姿が見られた。また、「聞いてくれるけど対応してくれない」と答える児童や「職員は忙しそう」と答えるなど、個別対応への期待を持っている様子が見られた。
 - ・更に、家族に対する思いを日記に記すなど、担当の児童福祉司と面談を求める記載が多く見られた。
- 担当の児童福祉司と密に連携を図ることが、児童の不安に配慮するとともに、保護所における安心・安定に寄与すると認識している
 - ・家庭や学校との関係については、担当の児童福祉司との連携を図り、児童の気持ちを丁寧に伝えるとともに、面会・連絡ができるように積極的に働きかけている。
 - ・退所後に生活場所が変わる児童に対しては、施設勤務経験のある職員から具体的生活の様子を話すことや、学校や地域の情報を伝えることで、児童が新しい生活をイメージできる支援を進めている。
 - ・退所する際には、保護期間に作成した作品など可能な物は持ち出せるようにしている。
 - ・また、退所に関する情報を職員が管理し、退所の決定は当日など直前に児童に伝えている。情報を受け取る児童への影響への配慮は欠かせないものであるが、本人のこととして、できるだけ見通しの持てるよう相談部門と情報を共有するよう努めており、今後も引き続き伝えていく取組の工夫がなされることを期待する。

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の要であると認識し、支援方針並びに情報共有を進めている
- ・担当児童福祉司との連携は児童の安定にとって重要な要素であると認識し、連絡、適切な面会の実施を促すようにしている。
- ・児童の要望を把握する中で、学校及び家族との連絡や協力が必要な場合には、担当の児童福祉司を通じて学習教材や課題を取り寄せ、児童の要望に応じるようにしている。
- ・また、児童福祉司が面会で来所した際には、児童の状況を伝えるとともに、日記などを通じて心情面での変化を確認できるように記録を見せしている。また、児童の要望に応えるため、担当の児童福祉司に、タイムリーな連絡を心掛けている。

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

●集団生活に馴染めない児童に対して、更に丁寧な説明と集団行動の意味を伝えることが重要である

・職員は、集団生活の中で「安心・安全」な生活を送ることを目指している。一方、様々な発達課題や行動課題を抱える児童の入所が多くなり、個別支援の必要性がより高まっている。
 ・学習場面では集合型授業が行われる一方で、集団に馴染めない児童への個別指導が行われるほか、学校のレポートに取り組む児童がいた。
 ・今回の利用者調査では、保護所の集団生活に慣れることが「大変だった」と答える児童が多かった。特に、起床・就寝時間、日課の中の決まりや役割などに慣れることに苦労している。一時保護所では、保護期間中に児童が規則正しい生活時間を身につけられることを目的の一つとしていることから、日課やルールへの児童の理解力に応じた納得性を高める説明と、集団行動の意味を具体的に伝えることが重要だと感じる。

●児童の生活環境を少しでも改善しようと、小さな工夫に取り組み、できることから改善に取り組んでいる

・児童の問題行動に対する支援力を高めるとともに、問題行動が起らない環境づくりを目指している。職員の支援力には違いがあり、全職員の支援力向上が課題だと感じている。
 ・児童同士のトラブルを未然に防止するためには、児童間の距離、児童の特性の理解、児童同士の関係の理解が重要であると認識している。職員は児童集団を把握するとともに、一人ひとりの児童の気持ちを受け止め、良好な関係構築に取り組んでいる。
 ・定員超過の中で、児童の満足度を高め安定した生活を送れるようにと、女子班ではリビングの使い方を工夫している。児童の居室を一人で使える順番を決めたほか、ソファー・カーペット・机などの場所を、順番に使えるようにルールを決めた。こうした小さな工夫が、児童の安定にもつながっていると思われる。

●定期的開催する「子ども会議」は集団生活のルールを確認し、集団を安定的に指導する場として重要な役割を担っている。

・児童が抱える生活課題及び児童のストレスに応じた支援に取り組んでいる。特に、年齢幅が大きい保護所の環境では、年齢に応じた支援並びに個々の児童の特性を理解することが重要であると認識している。
 ・一方、定員を大きく超える生活環境は、生活空間が限定され、小さなトラブルが起きやすい。
 ・定期的に児童の話合いの場として「子ども会議」を開いている。「子ども会議」では、椅子の座り方、レゴの使い方、自由時間の過ごし方など、保護所生活や日課に関わる具体例を事柄を取り上げ、ルールの説明を行っている。
 ・定期的開催する「子ども会議」は、集団生活のルールを確認し、集団を安定的に指導する場として重要な役割を担っている。

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

●「子ども会議」で話し合うほか、日課の中で具体的な支援に取り組んでいる

・児童の生活背景を理解した上で、生活習慣、生活スキル、マナーが身につくように支援している。日課のルールやマナーについては「子ども会議」で取り上げている。カーペットの使い方、運動をするときの声の出し方、掃除の仕方など、具体的な生活上のルールなどを伝え、どのような行動が期待されるのかを丁寧に伝えている。
 ・新型コロナウイルス感染症対応として、児童同士の会話、距離の取り方に常時配慮が必要な状況である。生活場面の会話については、小さなグループでの会話を促し、大きな声を出さないことを約束している。場面毎の会話の仕方や他の児童への配慮などを決め、スムーズな生活を送るよう支援している。

●外部講師が実施するスポーツや音楽のプログラムは、児童に気持ちにゆとりをもたらしている

・外部講師が実施するスポーツ・音楽プログラムを実施している。男子では、キックボクシングを専門の講師が指導し、基本動作を身につけたうえで、児童同士の交流レクリエーションを行っている。女子では、ダンス(音楽)を取り入れ、身体を自由に動かし、職員も一緒になり音楽に合わせた振り付けを学んでいる。
 ・音楽プレイヤーを個人で使用できるように台数を増やした。児童から曲のリクエストを聞き取り、新しい曲をプレイヤーに入れている。児童は漫画と音楽への関心が高く、好きな曲を聴く時間がリラックスできる時間になっている。
 ・また、児童からの要望の多い雑誌の定期購入を行っているほか、自由時間に読める漫画の購入希望をとり、定期的に購入している。
 ・こうした取組は、児童の気持ちの緊張を緩和し、自己肯定感を高める取組となっている。

●児童が自然の中で気持ちを発散できる外出プログラムとして所外行事を定期的実施している

・一時保護所という閉鎖的な環境から解放され、社会体験や自然に触れ合うプログラムとして、所外行事を定期的開催している。今年度は、定期的なイベント実施を目指し、男女別のグループで外出行事に取り組んだ。外出行事には様々な制限があるが、児童が多様な経験ができるイベントとなるように工夫している。児童の日記には、外出のイベントが気分転換になったという記載が見られた。
 ・外出にはバスをチャーターするほか公共交通機関を使うこともある。行事を実施する際には、あらかじめ手順を確認し、リスク管理を進めている。
 ・今年度は、郊外の大きな公園に出かけるほか、最新映画の鑑賞、児童のリクエストに応える博物館見学など、行く先や見学内容も児童の意見や関心に対応するようにしている。

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

●ソファやカーペットなどを配置して児童が少しでもリラックスした気分になれるように配慮をしている

・男女の居室にリビングを作り、できるだけリラックスできる空間になるように大きなソファやカーペットを設置している。しかし、定員を超える児童の入所では、想定している空間の活用は難しい。また、ソファやカーペットを移動して雰囲気を変えたいと取り組んでいるが、思うようにはできないと感じている。
 ・現状は、リビングに布団を敷かなければならない状況であり、児童が安心して生活できる快適な環境とは言えない。
 ・保護所の日課の中で楽しいと感じている活動として、「自由時間」、「スポーツや運動」、「対戦ゲーム」、「外出活動や散歩」などを挙げる児童が多かった。特に、身体を動かす活動に対する満足度は高く、自由に身体を動かしたいという要望が見られた。

●行事や季節のイベントに児童が参加できるように促し、主体的な参加につなげている

・行事、イベントを毎月開催するために創意工夫を凝らし、実施につなげている。行事の準備には児童も参加し、装飾物やポスターを作成し貼り出すなど、行事を盛り上げる取組を行っている。
 ・生活に変化をつける工夫として、日課のない土日には、児童が集団で楽しめるプログラムを行っている。体育館を活用してドッチボールやゲームを行うことで、気持ちの発散の時間になっている。また、休日はのんびりと過ごす児童もいる。
 ・その他、外部講師の導入で、スポーツ、音楽を楽しむ時間ができた。外部講師の授業は、今後更に多様な企画ができる余地があり、楽しみである。外部講師は、男子はボクササイズ、打楽器、女子はダンス(音楽)とバトンを実施している。専門の講師による指導は、児童の新しい姿を発見することにつながるほか、集中力、一体感、児童同士の協力が生まれるとともに、気持ちの発散の場になっている。

●毎月実施している「子どもアンケート」を通じて児童の意見・要望を受け止めている

・「子ども会議」、「子どもアンケート」、意見箱、第三者委員との面談など、多様な方法で児童の意見・要望を受け止める仕組みを持っている。「子ども会議」は、児童が自分の言葉で発言できる「喋る機会を増やす」場をつくること、皆の前で話す経験をすることが大切だと自覚している。
 ・毎月行う「子どもアンケート」を使い、食事や日課に対する児童の意見や要望を受け止め、支援方法やサービス内容の変更につなげている。一方、アンケートの結果を児童にフィードバックする取組は十分ではない。
 ・保護所のルールについての理解は十分できている様子がある。一方、ルールに従わない児童に対して職員の対応が十分でないと感じ、安心して生活が送れないという児童の意見が見られた。

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

●児童が関心を持って食事を楽しめるように季節を感じられる献立づくりに取り組んでいる

・食事の献立は児童相談センターの管理栄養士が作成している。年間を通じて、季節を感じられるメニューづくりに取り組み、新しい献立に挑戦している。
 ・児童の嗜好やアレルギーの有無を入所時に確認している。中には、独特な食生活を送ってきた児童もいる。短時間で改善が難しいこともあるが、正しい食生活を送ることを目指し支援を進めている。
 ・イベント食として、都道府県別の郷土料理、各国の料理を楽しむ取組を進めている。食事の前には、メニューの紹介を行い、どのような食材が使われているか、どんな文化の国の料理であるかなどを説明している。
 ・また、好きなメニュー、嫌いなメニューを毎月聞き取っている。「子どもアンケート」で上がった意見は、給食委員を通じて管理栄養士に伝えられ、献立作成の参考としている。

●感染症対策を行ったうえで、楽しい食事環境になるように工夫をしている

・全員で食事ができる食堂があったが、新型コロナウイルス感染症対応及び定員を超える状況の中、食堂に加え、小ホールを食事場所に変更し、グループを分けた対応をとっている。
 ・テーブルには複数の児童が座る配置をし、パーテーションを活用した感染予防を行っている。各テーブルに職員が座り、新型コロナウイルスの発生が抑えられている時期には、小グループでの会話が可能であった。現状は、黙食をすすめ、食事中は、音楽やラジオをかけるなど、くつろげる雰囲気をつくっている。
 ・今回の利用者調査では、食事メニューや献立に対する多くの意見が寄せられた。児童の食事への関心は高く、食事を楽しみにしている様子が見られた。嫌いなものが食べられるようになったという意見が多く見られ、前回の調査に比べ満足度が高まっている。

●食事を通じて社会のことを考える時間を作り、食べられることの大切さを児童に伝えている

・食事量の調整を行うほか選択メニューにも取り組んでいる。選択食として、たとえば「照り焼きチキンバーガーとチキンカツバーガー」の選択、「牛丼と親子丼」の選択、「カレー南蛮と豚丼」の選択などができる。それぞれのメニューには、写真と、どんな食材を使った料理であるかを記し、選ぶ楽しさを感じられる取組を進めている。
 ・毎月「テラスランチ」と呼ぶ取組を実施し、小集団で食事を楽しむ工夫を行っている。
 ・「所長ランチ」、「課長ランチ」と呼ぶ、児童と所長や課長と一緒に昼食を取り、交流を深める取組も継続して行っている。
 ・また、大きな災害が起きたことを忘れないために、被災地の郷土料理を食べ、その機会にどんなことが起きたのかを児童と一緒に考える取組も行っている。

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

●3名の看護職が協力体制を組み、切れ目ない児童の健康管理に努めている

- ・入所時の健康確認及び初回面談等で、児童の健康状態、服薬及びアレルギーの有無を確認し、その後の支援につなげている。
- ・入所後1週間以内に嘱託医による健康診断を実施している。また、歯科衛生士が毎月歯磨き指導を行い、必要がある場合には、担当の児童福祉司を通じ、通院治療を受けられるように支援している。
- ・看護職は生活場面のなかで児童に声かけを行い、健康相談に応じている。手当が必要な場合には、医師の指示を受け、看護職としてできる処置を行っている。
- ・今年度から看護職3名体制になった。これまで以上に、手厚い健康管理に取り組み、毎日の検温や声かけを丁寧に行っている。児童の通院への付き添いも手厚い支援に取り組み、発熱や怪我の対応などに複数の看護職が関われるようになるなど、切れ目ない児童の健康管理に努めている。

●看護職と福祉職が連携し、服薬ミスをなくす取組を進めている

- ・服薬の有無、服薬内容の確認を入所時・後に看護職が行っている。看護職3名体制となったことで、配薬のチェックを複数の看護職で取り組めるようになった。
- ・薬の配薬を看護職が行い、服薬支援を行う福祉職に引き継いでいる。飲み忘れや飲み間違いを防止するために、1次チェックから3次チェックまで確実な服薬確認に取り組んでいる。
- ・新型コロナウイルス感染症予防の観点から検温を毎日行い、体調変化の把握を行っている。発熱の場合は、管理・監督職に報告し、通院や隔離などを進める手順が決まっている。
- ・集団生活におけるストレスから頭痛、腹痛などが身体症状として現れる児童がいる。児童本人も、原因不明の症状だと感じている場合もあり、職員に対して甘えを出せないことから我慢している様子も見られた。児童は、職員から積極的に体調に関する声かけを期待する声が出ている。

●看護職はアレルギー対応への手順整理や個別支援に取り組み、細心の注意を払うようにしている

- ・感染症予防マニュアル、アレルギー対応マニュアル、嘔吐時の対応手順、緊急時対応マニュアルなど、医療面における児童対応マニュアルを用意している。
- ・新型コロナウイルス感染症対応として、感染が疑われる場合は入所後一定の期間は個室で生活し、集団とは生活を分ける取組をしている。
- ・看護職は、職員からの健康相談に乗るようにしている。職員の体調変化にも気を使い、必要に応じて受診を促している。
- ・アレルギー反応への予防として、生卵、そば、ナッツ、グレープフルーツなどの食材を提供しないようにしている。それでも、献立に含まれる食材に反応し、湿疹などの症状が出る場合がある。また、毎年エピペンの訓練を行い、アレルギー反応には速やかに受診対応している。

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

●一時保護所心理職は、入所後早期に個別面談を行い、児童が抱える悩みを受け止めるとともに心理的見立てを行っている

・一時保護所心理職は、入所後1週間を目処に生活インタビューを実施している。生活インタビューは、入所後の生活に関する児童の不安を受け止めるとともに、心理・情緒面のアセスメントとして機能している。
 ・生活インタビューは、児童のこれまでの生活スタイルを知るとともに、心理的見立てが記載されている。一時保護所心理職が実施している心理的見立てや個別の関わり方のポイント及び専門的評価を福祉職と共有することが期待される。
 ・児童からの相談があればいつでも受け止め、個別面談ができるように調整している。一時保護所心理職は、児童の日課に積極的に参加し、引継ぎで浮かび上がってきた気になる児童へのアプローチを進めている。

●児童が普段使っている言葉が相手にどのように伝わるかなどを学び、感情をコントロールする心理教育を実施している

・3名の一時保護所心理職が心理ケアにあたっている。2名は会計年度任用職員、1名は常勤の一時保護所心理指導担当課長代理である。一時保護所心理職は、積極的に日課に入り、児童の対人関係及び心情面の観察をしている。
 ・心理教育並びに虐待ケースに関するアセスメント及び個別支援プラン作成が、一時保護所心理職に期待される役割であると認識している。児童の心理的自立及び対人関係の構築、自己肯定感の育成などを進めるため心理教育を実施している。
 ・心理教育では、感情や気持ちを取り上げ、適切な言葉の使い方や感情の扱い方を取り上げている。例えば、「ふわふわ言葉、ちくちく言葉」、「気持ちについて知ろう」、「感情を学ぶ絵やイラスト」など、イメージしやすい絵やイラストを使っている。児童から感情の例を出してもらい、言葉のバリエーションを広げることやその言葉が相手にどう伝わるかなどを教えている。話し合った内容を生活フロアの壁に掲示し、いつでも見ることができるようになっている。

●個別支援や専門的支援が必要な児童に対して、十分時間を作り丁寧な関わりをすることができないと感じている

・保護所内で発生する問題行動は、児童個別の課題と集団生活における対人関係から生じると認識している。
 ・個別課題への対応は、入所主訴を見定め、問題行動を未然に防ぐための関係調整、職員や児童同士の距離の取り方などを工夫している。
 ・集団生活から生じるトラブルは、児童のストレスをコントロールすることやグループダイナミクスを活用した取組を進めている。
 ・定員を大幅に超えた児童の入所がある現状では、個別の心理的ケアのニーズに十分に答えることが容易でない状況である。
 ・引継ぎでは児童集団の課題や児童との関わり方を取り上げ、必要に応じてスーパービジョンを実施しているが、今後更に、日常的に現場におけるOJTの充実を図るなど、職員へのスーパービジョンの教育機能及び支持機能が発揮されることを期待する。

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

●児童の能力、関心、課題に対応した学習教材を用意し、集団・個別学習に取り組んでいる

・入所する児童には学習進度調査を実施し、学習能力及び個別学習課題の把握を行っている。児童の学力及び課題に応じた学習教材を準備し、基礎学力の向上に努めている。
 ・平日の日課は、一コマ40分、一日3コマの学習時間を用意し、集団学習並びに個別学習を進めている。
 ・新型コロナウイルス感染症の影響もあり、児童間の距離をとり安心して学習に取り組める環境を用意している。また、生活スペースと学習スペースを分け、できるだけ児童が集中できる空間となる工夫を行っている。
 ・学習について、「勉強は嫌いだ」という意見もあるが、「楽しい」、教え方が「やさしい」、「分かりやすい」という肯定的な意見が多く見られた。前回の調査に比べ満足度が倍になっており、児童からは好意的な評価が多数出ている。

●児童の学習ニーズに応じた教材の取り寄せ、プリントの作成、在籍校との連携などに取り組んでいる

・集団学習が基本であるが、児童の特性を見極め特性を考慮したプリント教材を使うようにしている。また、集団に入りにくい児童には、一人で集中できる学習環境を用意することや、職員とマンツーマンで学習を行うなど、児童の学習ニーズと特性に応じた支援を進めている。
 ・大学進学を希望する児童ニーズに応じたいと考えているが、学習教材の取り寄せに苦労している。一方、学習に取り組む気持ちづくりから支援する場合もあり、椅子に座ることから始める児童もいる。また、特別支援学校で使っていたプリントを取り寄せ、活用することもある。
 ・学習教材については、担当の児童福祉司を通じて在籍校から取り寄せる場合もあり、在籍校の宿題やテスト・課題に個別に取り組めるように調整している。
 ・今年度はタブレット機器を増やし活用を進めた。タブレット教材は、児童の興味・関心・進度に応じて進められる特性があり、集中して取り組める児童がいる。その一方、タブレット教材が向いていない児童がいた。インターネットの接続が不安定になることでイライラし落ち着かない児童の場合は、プリント学習に変更するように切り替えている。

●基礎的な学習の上に、多様な学びの機会が加わり、児童の学習意欲を高める相乗効果をもたらしている

・学習指導においては、児童の学習意欲を高める上で、算数の力を付けることが、児童にとって成果がわかりやすく、重要であるとの認識を持っている。また、5教科の力は、プリント学習だけでなく、文武両道のアプローチや芸術の学習など、学校の教育に近い、総合的な学習の機会があることを大切にしている。
 ・学習とは異なるが、体育及び音楽について方法を工夫し、専門的授業を行っている。男子は、キックボクシング、打楽器の授業を毎週実施している。キックボクシングでは基本の動作を身につけ、その後「色々な技にトライし諦めない力をつける」ことを目指している。
 ・女子は、バトントワリング及びダンス(音楽)の授業を受けている。バトンを相手に投げキャッチすることで、「人を思いやる心」を感じてもらいたいと先生から指導を受けている。ダンスでは、最新の音楽に合わせて身体を動かし、グループが連携して動くことの楽しさを体感している。
 ・利用者アンケートでの、学習への満足度の改善傾向をみると、日々の基礎的な学習の上に、多様な学びの機会が加わることで、児童の学習意欲を高める相乗効果をもたらしていると見受けられる。

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

- 地域資源を事前にリサーチし、児童が思い切り楽しめる施設を選定した上で外出行事を計画している
 - ・インターネットや行政の広報誌等から地域の情報を得て、近隣の商業施設や娯楽施設を活用した外出活動を定期的に行っている。また、近隣の公園等への散歩などは随時気軽に実施している。
 - ・遠出をするレクリエーションでは、バスハイクなどの企画を立てている。今年には新型コロナウイルス感染症の予防を考慮し、感染が起きにくいとされる野外施設に焦点を当て、大規模な公園、商業施設、博物館などを選定し、バス利用のほか公共交通機関を利用した外出活動を実施している。
- ボランティア受入れの体制整備を進め、いつでも受け入れられる体制の整備を進めている
 - ・ボランティアの受入れ・活用については、学生ボランティアの供給源である大学が近隣にない。
 - ・ボランティアを受け入れる意義の一つが地域社会等外部との交流という点にあると思われる。現在外部講師の導入により、キックボクシングや音楽・バトントワリングなどの活動を実施している。
 - ・ボランティアに関する受入れ手順及び要項を作成し、いつでもボランティアを受け入れられる体制を用意している。

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	児童の基本的な人権について、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・いじめ等が行われることが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

●児童の意見表明権の保障の場として「子ども会議」の更なる充実が期待される

・子供の権利ノートの説明は、担当の児童福祉司が行うようにしているが、保護所でも児童の権利、基本的人権について説明することが期待される。
 ・現在、「子ども会議」として毎月話合いの場を設定している。会議では、日課や生活ルールの説明及び児童の要望が取り上げられており、司会や書記を児童が行っていることは評価できる。
 ・「子ども会議」は、「子どもの権利条約」の中で「意見表明権」の場として位置付けられていることから、児童が自分の意見を出せる、みんなの前で表明する経験の場にしたいと考えている。
 ・今回の利用者調査の中で児童は、プライバシー及び個人情報の管理を職員が徹底していると感じている。特に、児童への言葉遣いやプライベートな話についてはしっかり守ってくれていると回答している。
 ・個人的な話や家庭の話は担当の児童福祉司にするものと感じている児童が多い。それだけに、児童福祉司との定期的な面会や連絡は重要であると職員は認識し、働きかけを行っている。

●児童間のトラブル防止に組織として取り組んでいる。一方、職員の更なる支援力の向上が期待される

・児童一人ひとりについての行動観察及び児童間の諍いやトラブルを早期発見・早期解決につなげるため、所内での職員の立ち位置についてはとりたてて死角がでにくい位置に立つことを目指している。
 ・入所初期の行動観察及び児童福祉司からの情報等により集団への適応が困難な児童については、個別対応するなどの個別支援を行っている。その場合も、日課の中でできることを探すほか、児童の特性を理解した上で支援方針を立て、集団への再統合を促している。
 ・児童支援で不適切な接遇を排除するため、倫理綱領を定めるとともに朝夕の引継ぎの場面で児童対応の内容を検証している。一方、今回の利用者アンケートでは、職員の「声が大きく怖かった」、丁寧に接してくれる職員もいるけど「そうでない職員もいる」と、職員により支援スキルの差がある様子が見られた。

●児童が一人になり、自分の時間、自分の空間を管理できる環境整備が進むことを期待する

・居室入室時のノックの徹底や虐待などによる身体に残る痕跡のため周囲の視線を気にする児童に対しては、プライバシーへの個別配慮をしている。
 ・失禁や夜尿症などで失敗した場合は、周囲の目に触れないよう処理・始末をしている。また、女子の生理期間中は、入浴時にシャワーブースを利用するように案内している。
 ・一方、定員を超える居住環境ではプライバシーを保てる個室やスペースがなく、一人になれる時間を作ることが難しい。女子班で実施している居室を一人で使う時間の取組を更に拡大し、自分でコントロールできる時間や空間を作ることが期待される。更に、持ち物についても、個人用のロッカーを用意するなど、個人の権利を保証する更なる取組が進むことを期待する。

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

●支援手順を業務確認事項に落とし込み業務の標準化をすすめ、毎年、内容の見直しに取り組んでいる

・一時保護所支援の基本を「一時保護所の手引き」、「児童相談所執務ハンドブック」等に明示している。
 ・現在、「一時保護所の手引き」に加えて当保護所として「業務確認事項」を作成し、支援方針を現場の具体的な業務に落とし込み、支援マニュアルとして活用している。
 ・作成にあたっては、「業務確認事項」の目標を「集団の中で、安全・安心に過ごせること」として、保護担当課長代理を中心に、直接支援にあたる職員の意見を聞き作成している。
 ・「業務確認事項」は、年一回実施している総括会議で内容を検討している。マニュアルの変更が必要な場合には関係会議で検討して変更に取り組み、変更点を記載している。

●各種記録、引継ぎ会議、観察会議を通じ児童の情報共有に取り組むとともに、タイムリーなスーパービジョンを実施している

・連絡ノート、引継ぎノート、記録の気づいたこと欄には、児童の生活状況がつぶさに記録されている。観察記録及び観察会議に基づき、保護担当課長代理が支援方針及び支援方法や支援ポイントを職員に伝えている。
 ・様々な課題を抱える児童の増加や、暴力行動や愛着障害といった特性を理解するため、児童相談所の組織的な研修のほか、当保護所独自に、新たに一時保護所心理指導担当課長代理が行う発達についての心理教育などを取り入れ、専門性の向上に努めている。
 ・一方、一時保護所心理職と福祉職の連携を深め、児童の支援方針を話し合う機会は少ない。児童の支援について、組織として専門職がどのように動き、連携して支援するかという支援システムを構築することが期待される。

●職員間のコミュニケーションを密に取り合い、一致団結して児童支援に当たる職場環境づくりを目指している

・支援スキルを上げるための各種会議や管理・監督職によるスーパービジョンを重視している。また、いつでも気がついた時に職員が意見を表明し、それを受け入れることができる風通しのよい職場作りを目指している。
 ・支援にあたっては、例えば「私語禁止」というこれまでの「ルール」の見直しに取り組んでいる。できるだけ「普通」の生活に近づけるためにこれまで実施してきたルールを見直し、児童の権利をどのように守れるかという話し合いを職員間で持つようにしている。
 ・今回の職員調査では、「チームワークが良い」、「若い職員が生き生き仕事をしている」、「上司に相談しやすい」など、職員関係がうまく回っている様子が見られた。定員を超える児童の受けれを行っている過重労働の中、職員が最善の支援を目指して業務に取り組んでいる姿が見られた。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
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
タイトル①	●児童の意見を取り上げ、児童の自主性を尊重する場として「子ども会議」を開催している	
内容①	<ul style="list-style-type: none"> ・「子ども会議」は、一時保護所の日課や児童の生活で大切な事柄を取り上げている。例えば、「自由帳の使用について」では、どのように自由帳を使うことができるかを話し合い、児童の意見を聞き取っている。 ・児童からは、テーマに関する自由で活発な意見が出ている。「子ども会議」の意見や要望から、具体的な改善に取り組むこともあり、ウォークマンの使用方法を変更することや、ソファの使い方を考える、雑誌や本・CDに対する希望を取るなど、児童からの希望を受け止める場として活用されている。 ・定期的な「子ども会議」が定着している。意見を表明する経験の場となる事をめざして、現在、児童がみなの前で「話をする」、「発言をする」、練習のステップを大切にしている。 	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-7	児童の健康を維持するための支援を行っている
タイトル②	●看護職の増員を具体的支援に結びつけ、児童の健康維持に丁寧に取り組んでいる	
内容②	<ul style="list-style-type: none"> ・看護職を3名配置したことで、これまで以上に切れ目のない、かつきめ細かい健康面での支援が実施できるようになった。 ・看護職1名体制の時には通院同行などで保護所を離れることが難しい状況であったが、薬の配薬を複数の職員で確認できるようになった。更に、切れ目のない看護職の勤務体制を実現するなど、これまで課題であった支援について改善することができるようになった。 ・看護職は他職種との連携を深め、医療、看護、保健に関する情報を共有し、AEDやエピペンの訓練など児童の健康維持に丁寧に取り組んでいる。 	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-9	学習習慣や学力を維持するため、学習に取り組んでいる
タイトル③	●経験豊富な職員と若手職員のチームで、学習の楽しさや可能性を児童に伝えている	
内容③	<ul style="list-style-type: none"> ・学習指導職員は、児童が学力と意欲を向上させるため、文武両道のアプローチで学校教育に近づけていきたい、との考え方を持っている。 ・また、児童の達成感には、算数・数学を通して、できることや学習の楽しさを伝えることを大切にしている。 ・学習には、全児童にタブレットが支給され、通信環境や、東京都としての統一的な考え方の整理などの課題に対処しながら、プリントと併用して新たな学習方法を模索している。 ・教材は、学習進捗調査の結果に基づいて、理科、社会を含めた教材の提供をし、かつ、学習課題がある児童や、上位校を目指す児童など、個別ニーズに合わせた指導を行っている。とりわけ、高校生にはキャリアステージに立った進路指導の必要性を認識している。 ・アンケートの結果では、学習が楽しい、できるまで教えてくれる、など高い満足度となっている。 	

特に良いと思う点	
1	<p>タイトル ●多くの利用者調査の項目について児童からの肯定的な意見が見られ、自由で活発な意見が沢山出ていることは高く評価できる</p> <p>内容 ・今回の利用者調査では、「楽しい食事時間」、「嫌いなものが食べられるようになった」、「分かりやすい学習」、「楽しい活動」などの項目に対する満足度が、前回調査に比べ倍増している。また、「楽しいと思う活動」、「清潔な環境」、「職員は話を聞いてくれる」、「秘密が守られている」、「職員以外に相談できる人がいる」、「丁寧な職員の対応」などの項目は、8割以上の児童が「はい」と回答している。 ・保護所生活に対する児童の評価が高く出ていることは大いに評価できる。また、児童からは、具体的な意見が沢山上がっていることは、自由に意見を出せる雰囲気であることがうかがわれる。 ・児童の、食事、学習、自由時間に対する意見が多数見られた。特に、学習について、「楽しい」、「分かりやすい」、「先生が優しい」という意見が複数あることが特徴的である。 ・また、職員の支援に感謝する言葉が見られるなど、職員の関わりに対する児童からの評価として受け止めることができる。</p>
2	<p>タイトル ●定員を超える環境の中、少しでも児童の楽しみや寛げる空間を作るために職員は努力を重ねている</p> <p>内容 ・定員を大きく超える児童を受け入れ、職員は日々支援に苦勞し、児童集団の安定を図るべく様々な工夫を行っている。 ・児童の生活空間に変化を加えるため、大きなソファやモダンな机や椅子を配置しているほか、カーペットを敷き、ゴロゴロできる空間を作り出しており、活動プログラムの充実と合いまって、児童への安心感をもたらしている。 ・スペースが狭い女子班では、居室を一人で使える時間を決め、好きなことができる時間を楽しんでいる。その他、リラックスできるスペースを公平に使えるように、順番などのルールを決めている。 ・児童からの要望が大きい、漫画本やCDの購入、対戦ゲームをしたい、お話をする時間を増やしてほしいにも、児童と一緒に考え、できることから取り組んでいる。 ・今年度は、ウォークマンの個人持ち、好きな曲をリクエストできるシステムを導入した他、要望の多い漫画本も定期購入ができるようになった。 ・限定された環境の中で児童の楽しみを真剣に考え、工夫を凝らしている職員の姿勢は児童にしっかり伝わっていると思われる。</p>
3	<p>タイトル ●支援現場を中心に、業務の標準化と改善を図るPDCAサイクルが構築され、効果的に機能している</p> <p>内容 ・担当会議は、毎月の定例開催が定着し、全職員、所長や、管理担当課長代理も出席して、組織目標、事業計画の大きな方向の確認、課題の抽出を行い、支援の方向性を確認し、定着させる機能を果たしている。 ・日課の見直し係を中心に、男女統一日課や今後の方向性を検討し、担当会議にて提案している。 ・日々の引継ぎでは、児童の動向を把握した保護担当課長代理による職員へのスーパーバイズが継続されており、理念に沿った支援に向けたすり合わせ、支援のズレを調整している。 ・他保護所との交換研修、児童養護施設等の見学は、テーマを持って行っており、実践例に学びながら、学んだ事を保護所の現場にも取り入れている。若手を中心に取り組む、様々な活動プログラムの提案は、キックボクシングの導入、公共交通機関を利用した外出、屋根のないバスでのイルミネーション観光の検討、日帰り温泉施設活用など、意欲的なものとなった。その結果の評価や反省も、担当会議で共有され、その一部は業務確認事項(業務マニュアル)に落としこまれている。 ・”子供のために”を合言葉に、児童の立場にたった改善の積み上げのサイクルが構築され、結果につながっている。</p>

更なる改善が望まれる点	
1	<p>タイトル ●大幅な定員超過の中での職員の健闘を支えるべく、全庁をあげて児童も職員も安心して過ごせる保護所に近づけ、理念に促した支援方法の具体化を進めてほしい</p> <p>内容 ・大幅な定員超過がある中で、怒りを表出するなど個別対応が必要な児童が増えているが、職員は児童の暴言・暴力に大きく傷つきながらも、怒鳴りや威嚇、大人の押さえつけを廃し、受容的に、辛抱強く、児童と関わる努力をしている。 ・児童同士の会話や遊び、ソファやインテリア机、椅子を導入、下着類の専用使用、ウォークマンの導入、小集団での食事、大幅な日課変更を実現するなど、前例にとられない改革を成功させている。「子ども会議」での担い手経験や、生物飼育や野菜育ても行い、児童の満足度の大きな改善につながった。 ・定員を超えた入所人数のため、大集団の支援にならざるを得ない場面もあるが、多様な課題を持った困難な事例に対しては、常に職員が集まり話し合いを持って向き合っている。 ・こうした実践の積み上げを行いながら、昨年改訂したHANDBOOK(めざす支援のあり方)について、職員で読み込み、質問を集約している。その際、職員からは、理念に合致したより具体的な支援の方法への理解を深めたいという意見もあがっている。 ・保護所職員の健闘を支えるために、全庁をあげ、児童も職員も安心して過ごせる保護所に近づけ、理念に促した支援方法の具体化を進めてほしい。</p>
2	<p>タイトル ●全ての職員がそれぞれの専門性を活かした支援システムを作り上げ、児童の支援に取り組むことを期待する</p> <p>内容 ・看護職、一時保護所心理職、学習指導職員の専門職が児童の支援に当たっている。専門職は、福祉職と情報を共有し、引継ぎなどの場面で支援内容や状況を報告している。 ・一方、個別児童の支援方針をすり合わせ、専門職の力を活用する取組が弱いと感じる。 ・例えば、不安定な児童がいた場合、福祉職が管理・監督職の指示を仰ぎ支援内容を検討し、対応を行っている。しかし、児童との関わりについて、心理面では一時保護所心理職が専門的な対応ができる可能性があり、学習指導職員や看護職は、別の視点での情報を持っていると思われる。 ・包括的な見立てと支援システムの構築につながるよう、専門職の機能を発揮する目的で日課に入る仕組みや、担当会議に多職種が参加し、発言を行うなどの取組を期待したい。</p>
3	<p>タイトル ●児童の日記に記された思いに真摯に向き合い、職員の想いや願いを記すことは重要な業務である</p> <p>内容 ・児童は毎日の終わりに日記を記している。日記の記述には、普段話せない家族のこと、自分の将来のこと、悩みや不安が率直に表現されており、日記が職員との交流の機会であり重要な意思表示の手段となっている。 ・日記の記述は大切なものと認識しており、児童福祉司とも共有し、ケースワークの参考にもしている。その一方で、夜勤帯の時間内での日記の返信には負担もかかり、一時保護期間中の生活の振り返りや課題への取組状況の把握など、指導面を意識した記述に留まる場合も少なくない。 ・職員は、児童が吐露した日記の記述の意味を理解し、その思いに応答し、職員が持つ児童への想いや願いが、少しでも伝わる対応の工夫ができないだろうか。 ・日々の業務だけでも忙しい状況にあるが、日記のやりとりを題材にして、専門職とも連携し、児童の気持ちの理解を更に深め、職員との関わり方について振り返る機会なども検討してほしい。</p>