

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	渡辺亜矢子	経営	H1501001
	②	斎藤 弘昭	福祉	H0401003
	③	間宮志のぶ	経営	H1901038
	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	八王子児童相談所 一時保護所			
事業所連絡先	〒	193-0931		
	所在地	八王子市台町3-17-30		
事業所代表者氏名	並木 敬之			
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	2 日	
利用者調査結果報告日	2022 年	10 月	24 日	
自己評価の調査票配付日	2022 年	8 月	2 日	
自己評価結果報告日	2022 年	10 月	24 日	
訪問調査日	2022 年	10 月	31 日	
評価合議日	2022 年	10 月	31 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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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> <p>1)児童の人権尊重 2)安全で安心できる生活 3)適切な支援構築 4)意見表明権の尊重 5)各部門との連携</p>
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> <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、非行など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、高い専門性を求められている。</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供する。</p>

調査対象

調査日である令和4年8月2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

53

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	47	5	0	52
割合	89%	9%	0%	98%

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、(48%、25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
(81%、42人)

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そうですか(実際に聞いてもらえていますか)

問11. 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ると思いますか(実際にしてくれていますか)
(各々 77%、40人)

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 いいない	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)	31	17	4	0
好きなごはんが出てくるから楽しいです。 たまにアレルギーで僕だけ違う物が出たりするのですが、そのアレルギーの物のかわりのおかずを作ってくれるのがありがたいです。 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)	26	22	4	0
味つけなどによっては食べられるようになったものもあります。 ここに来る前より色々な物が出されるので食べられるようになったというか、たくさん食べるようになりました。 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	20	10	0
分からなかった所でも、先生が分かりやすく教えてくれるので分かりやすいです。 この保護所では普段習わないような事も知れるので楽しいです。 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)	37	10	5	0
ちょうど最近大きく日課が変わりましたが、一応正しい生活はできていると思います。 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))	36	9	7	0
土曜日の活動の間違いさがしや点つなぎが楽しい。 夏祭りの準備、体を動かすのが楽しい。 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)	35	13	4	0
合っているかは分かりませんがここから出てからも正しい生活ができるようにするためなどと思っています。 ほかの人に迷惑かけるからと教えてもらった。 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)	27	22	3	0
頭が痛い時相談した。早くねかせてくれた。 といった意見があった。				
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	14	6	0
ちゃんと掃除してる。 ほぼ毎日掃除しているから。 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))	37	13	2	0
何かあったら話を聞いてくれる。 相談したら、相手の子どもに伝えてくれた。 などの意見があった。				

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)	40	11	1	0
日記の点検の日などに聞いてもらったりしています。 といった意見があった。				
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))	40	9	3	0
今日話した。その気持ちを理解して下さいました。 といった意見があった。				
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)	33	13	6	0
自分の事を好きになれた。やりたい事が見付き、将来の夢に進もうと思っている。 自分の意見が言えるようになった。 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)	42	7	3	0
来て少したった時に教えてくれた。先生に聞きに行った。 友達関係を教えてくれた。 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(実際に聞いてくれていますか))	35	16	1	0
「明日お話をしたい」とたまに聞きますと、ほぼ必ず相談して下さいます。 自分が悪いところ、良いところを教えてくれた。 などの意見があった。				
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)	36	15	1	0
守られていると思います。 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))	38	9	5	0
話しやすい先生や副担当の先生に相談する。 といった意見があった。				

<p>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))</p>	32	18	2	0
<p>学習のやり方について教えてくれた。 といった意見があった。</p>				
<p>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)</p>	31	17	4	0
<p>逆に雑にされた事がないくらいです。 といった意見があった。</p>				

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

●理念や方針は「一時保護所HANDBOOK」等に明示し配布や掲示、インテーク時の説明などで職員と児童の理解を深めている

- ・一時保護所の理念等は公務室やホールに掲示し、職員も児童もいつでも確認できるようにしている。また、「一時保護所HANDBOOK」に明示し、全職員に配布している。
- ・職員の理解が深まるよう、新転入職員に対しオリエンテーションを実施し、東京都の研修でも説明している。児童福祉司については、新任研修における保護所研修を実施する際に説明し理解を深めているほか、全児童相談所職員が閲覧できる共有フォルダにアップし公開している。また、相談部門に対しては様々な機会に意見交換しながら、保護所への理解を得るよう取り組んでいる。
- ・児童に対しては、入所前に児童福祉司から説明した後、インテーク時に保護所職員から改めて保護所の役割や生活について説明している。また、日々の関わりの中で必要に応じて都度、職員から説明している。
- ・最新の資料は、当保護所の全職員にメール送付するとともに、会議等で繰り返し周知している。

●管理・監督職がそれぞれ自らの役割と責任を職員に伝え、現場の職員が創意工夫しながらより良い児童支援に挑戦できるようリードしている

- ・所長は、東京都や八王子児童相談所の方針につき児童相談所全体に伝え浸透させるよう努め、職員が方向性を共有し一体となって協働できるよう、部門間の連携強化に力を入れている。
- ・今年度より課長が配属されている。課長は、当保護所において実践する業務につき最終的な責任は管理・監督職にあること、したがって、職員が日々悩み考えて取り組んでいることについては自信をもって挑戦してほしいことを伝えている。そのために必要な環境整備が自らの役割であり、本庁と相談して整備に努めていくと職員に示している。
- ・保護担当課長代理は、現場の職員の意見によく耳を傾け、課長や所長などと共有・相談しながら実現できるよう支援することが自らの役割と考えている。現場の職員がより良い児童支援の実践に集中して取り組めるよう、周辺環境の整備に努めている。
- ・管理・監督職がそれぞれの役割や責任を職員に明示し、役割分担をしながら現場の職員がより良い児童支援の方法を考え挑戦できるようサポートしている。

●重要な意思決定の手順は明確にし、緊急時の業務フロー掲示や会議、会議録で確実な周知につなげている

- ・重要な案件の検討・決定手順は決まっている。起案(事務手続き)等については、必ず保護担当課長代理を通してから課長に上げている。所内の重要決定は、児童相談所内連絡会(所長、課長、課長代理が参加)にて協議し決定している。
- ・緊急時対応(無断外出、看護職不在時、新型コロナウイルス感染症対応など)は業務フローを作成し公務室に掲示して、職員がいつでもすぐに確認できるようにしている。
- ・重要な意思決定の内容は、課長や保護担当課長代理が職員会議や毎日の引継ぎを利用して周知している。ローテーション職場であるため繰り返し伝えることで確実な周知につなげている。また、会議に参加できなかった職員は会議録を確認することとしている。
- ・関係機関に対しては、課長や保護担当課長代理、場合によっては所長や管理担当課長代理から連絡し周知している。

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-2の講評

●守るべき規範や倫理は「一時保護所HANDBOOK」等に明示し、掲示や研修、引継ぎ時の注意喚起など折々に振り返り、職員が意識して児童支援に取り組めるようにしている

・守るべき規範や倫理は、「一時保護所運営の手引き」「児童相談所執務ハンドブック」「一時保護所HANDBOOK」に明示されているほか、公務室内に職員倫理綱領や児童憲章を掲示している。また、東京都の悉皆研修でコンプライアンスや人権について学び振り返る機会を定期的に設けている。課長は毎日の引継ぎや職員会議に参加し、児童の安心・安全を守ること、児童の権利擁護に努めることにつき折々に職員に話し、職員の振り返りを促している。
 ・関連する資料が更新・改訂された場合には、職員会議等で全職員に共有するとともに、メールにて全職員に送付し周知に努めている。

●外部評価を毎年受審し結果を公表しているほか、児童相談所の管理・監督職が地域の各連絡会などに参加し、一時保護所についての状況を説明するなど連携強化に努めている

・毎年、外部評価を受審し結果を東京都のホームページで公表し、透明性の確保に努めている。
 ・また、児童相談所として、要保護児童対策地域協議会や地域の児童養護施設との連絡協議会、警察・子供家庭支援センターとの連絡会等に管理・監督職が出席し、一時保護所の状況について説明・報告し、連携強化に努めている。
 ・必要に応じて、児童養護施設とのケースカンファレンスに参加するなど、関係機関と児童や家庭の情報共有等を行っている。

●実習生、ボランティアの受け入れ体制があり、関係機関や児童相談所職員の相互研修や学習ボランティアを受け入れている

・実習生受け入れに際しては、保護担当課長代理が窓口となり、児童相談所の説明資料を用いて事前のオリエンテーションを実施し、児童の個人情報保護など留意事項を説明している。外部機関からは、子供家庭支援センター等の研修、警視庁一日研修、法務省研修等を受け入れている。東京都児童相談所内部については、相互派遣研修、新任研修を中心に実習生、研修生を受け入れている。
 ・ボランティアについては、毎年度ボランティア要綱を作成し、ボランティアの希望があった団体や個人に対して面談等の機会に示している。今年度は、前半は新型コロナウイルス感染症の影響で受け入れを控えていたが、9月以降学習ボランティアの受け入れを再開している。保護担当課長代理が窓口となり、活動終了後は活動記録の提出を依頼、保護担当課長代理と担当職員で振り返りと意見交換等を実施、職員間でも記録を共有・回覧している。

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

カテゴリー 3 の講評

●「子どもアンケート」、意見箱などで児童の意向把握に努め、第三者委員の面談で把握した児童意向への対応は、1件ずつ丁寧になされていることが記録で確認できる

・毎月「子どもアンケート」を実施し、課長や保護担当課長代理が必要な対応を行っている。結果の概要は各職員に周知し、児童相談所内の管理・監督職に連絡会で報告している。また、ホールに意見箱を設置し、投函された意見につき必要な対応をしている。

・毎月、第三者委員が来所し面談を希望する児童の話を聞いている。各児童につき第三者委員が聞き取った内容を記録している。記録様式は、児童の話が保護所の生活に関するものかケースワークに関するものかを明記し、それぞれの意見につき面談中に第三者委員が児童に伝えたこと、保護所への助言、児童への助言を記載するものとなっている。丁寧な聞き取りと記録がなされており、それを受けて保護担当課長代理や保護推進担当課長代理が対応、対応記録もファイリングされ、児童意向につき丁寧に対応していることが確認できた。

・「子ども会議」は実施に至っていないが、他所の事例なども参考にしながら実施に向け検討する意向である。今年度は小グループでの座談会を実施したいと考えている。

●児童には、入所時だけでなく折々に、外部にも相談できることを伝えており、職員は児童の話を聞く時間を意識して作り、意向把握に努めている

・児童には、入所時に一時保護所のしおりを渡し、保護所職員以外の外部にも相談できることを説明している。第三者委員の活動については、保護所内にポスターを掲示し児童に伝えており、来所当日には保護担当課長代理が説明し希望を募っている。意見箱についても、児童に適宜説明している。

・職員は日頃から児童が要望や苦情を話せるような関係づくりを意識している。児童から希望があれば、職員は必ず時間を作って話を聞くこととしており、保護担当課長代理からも職員に「児童の話を聞く時間を作ってほしい」と声かけをしている。

・入所後1～2週間を目途に一時保護所が実施する個別面談においても、児童の意向把握に努めている。

●児童の要望・意見を受けて対応を図ることを通じて、支援技術の向上や保護所運営の質の向上につなげている

・「子どもアンケート」の結果を踏まえて課長と保護担当課長代理が必要な対応を実施し、結果の概要は職員に周知している。「子どもアンケート」の結果と対応を通じて、職員の支援技術の向上や学習の充実など保護所運営の質の向上につなげている。近年は職員に対する意見は減少傾向である。書籍や漫画、CD等の購入希望については、速やかな対応に努めている。

・ケースワークに係る児童の意見があった場合は、担当の児童福祉司に来所時や電話などで日常的に報告しているが、児童福祉司が多忙のため迅速な対応が困難な場合があり、引き続き相談部門との連携強化が必要と認識している。

・要望意見に対し実現が難しい場合でも、理由を丁寧に説明し児童が納得できるような対応に努めている。

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		
<p>●東京都全体の中長期計画を踏まえ、当保護所の前年度の総括を反映して年度計画を策定している</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一時保護所の事業計画や組織目標は、東京都全体の中長期計画や方針等を踏まえ、年度単位で策定している。 ・年度計画は前年度の管理・監督職中心の意見交換を経てまとめられる総括等を踏まえ、想定されるリスクを勘案して策定している。 ・東京都の一時保護所全体で取り組んでいる改善項目は、一時保護所支援向上委員会で状況を報告すると同時に、他の保護所の好事例を当保護所に取り入れることも検討している。 ・すべての改善項目を重要視しているが、今年度は特に、「ケースワークとの連携強化」について力をいれている。具体的には、相談部門との連携強化を目指し、ケースワークの記録表の様式に、今後の対応方法についての欄を設け、具体的な取組につながるような情報交換を促すような改善を、当保護所独自で試行的に実施している。この取組は、東京都の他の保護所にも共有される予定である。 		
<p>●職員間の意見交換を通して課題解決を模索し、児童の意見を踏まえて計画の実行に取り組んでいる</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設設備の老朽化や保護定員超過という課題を抱える中、職員間の意見交換を通して、当保護所全体で対応可能な方法を模索して、対応している。 ・入所時の児童の状態を記録する書類は、システム上で関連する書類等をリンクさせ一元化し、効率的に対応する等、業務の効率化に力をいれている。 ・職員会議や毎日の引継ぎ等を活用し、保護担当課長代理や保護推進担当課長代理を中心に困難事例等を職員間で共有し、課題の把握に努めている。 ・外出行事は、毎月の児童のアンケートの結果等から、児童の意見を参考にして計画し、行事の後は、児童の満足度や様子を把握するよう努め、次の機会に活かしている。 		
<p>●児童の安全確保のため、リスクの把握、予防対策の実践を重要視して取り組んでいる</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童の安全の確保・向上には最大の注意を払っており、リスクの可能性に敏感になること、事故に至る前に、ヒヤリとしたらヒヤリハット報告を随時記録し、職員間で共有する、またヒヤリが想定される場合は、事前に会議などで職員にリマインドする等、リスク予防対策を徹底している。厨房等の外部業者も、ヒヤリとしたら、ヒヤリハット報告を作成している。 ・年間を通じて避難訓練を計画し、毎月実施し、消防署に報告している。 ・緊急時の児童の安全を守るための必要な対応を規定している事業継続計画(BCP)は、新型コロナウイルス感染症対策を反映するため、現在改訂中である。 		

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

- シフトやローテーションの調整、オンデマンド形式での研修の実施等の工夫で、職員の研修参加をサポートしている
 - ・東京都全体の人材育成方針を踏まえ、当保護所の年間研修計画を策定している。
 - ・各職員は年に3回提出する自己申告の際に、研修やOJTの希望を提示し、管理・監督職が、研修参加や資格取得について助言を行いサポートしている。
 - ・新規採用職員に対しては、個別に育成計画を作成し、研修ノートや育成計画書等を活用して研修成果を確認し、助言を行っている。
 - ・各職員には、研修受講後に研修報告書を提出し、共有するよう促している。
 - ・定員超過で多忙を極める中でも、職員の研修の機会が損なわれないように、課長は、各職員のシフトやローテーションを調整し、研修の映像を確保してオンデマンド形式の受講を可能にするなど、様々な工夫をしている。
- 職員の主体的な発言や行動を促し、研修や、事例検討会等の学びの機会を有効に活用できるように配慮している
 - ・各職員は、日々の引継ぎの際に、児童への支援で気づいたことや工夫したことを報告・共有している。更に、管理・監督職が中心となって所内で広く共有する機会をつくり、互いに学ぶ姿勢を大切にしている。
 - ・各職員が参加した研修をファイルにまとめ、他の職員が閲覧できるようにしている。また、研修報告は職員会議の際に所内研修とし実施することもある。
 - ・事例検討会は、テーマに即して、職員自身が業務を振り返り、資料をつくり、プレゼンテーションをする。他保護所の職員も参加して意見交換をする機会は、職員の学びの機会であり、能力強化につながっている。事例検討会は、昨年度は新型コロナウイルス感染症のまん延の影響で行われなかったが、今年度末には実施する予定である。
- 職員のストレス軽減など、ライフワークバランスの改善に向けて、様々な取組を行っている
 - ・管理職は、職員の育成計画や評価、希望等を踏まえ、職員の適材適所への配置に努めている。
 - ・ライフワークバランスが良好な職場環境を目指して、管理職がイクボス宣言を行い、また、管理職・監督職は、職員の勤務状況等を確認し、必要に応じて、声かけや相談対応をしている。
 - ・ストレス対処方法を掲載した「はちぶんかわら版」は一時保護所心理指導担当課長代理の発行によるもので、職員のストレス軽減に役立っている。
 - ・東京都の全保護所の一時保護所心理職を対象にオンラインコンサルテーションが実施されており、当保護所の一時保護所心理指導担当課長代理は西側エリアのコンサルテーション(スーパービジョン)を担当している。
 - ・定員超過による業務負担の増加に伴い、職員のストレスは増加傾向にあることから、就業状況の一層の改善に向けた取組が期待される。

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、必要な人が必要な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

●情報管理は、東京都の方針や法に則って対応し、データは活用の利便性を考慮して、保管管理している

- ・情報管理は、東京都サイバーセキュリティ基本方針及び個人情報保護法に則って対応している。
- ・文書はファイルし公務室に備え置き、職員が必要に応じて閲覧できるようにしている。
- ・データは活用の利便性を考慮して、共有フォルダに整理・保存する仕組みになっている。
- ・なお、文書は一定の基準で閲覧できる職員を制限し、共有フォルダはアクセス制限を設定している。
- ・男子部門、女子部門にそれぞれ1名配置されたIT担当が中心となって定期的に情報管理状況を把握し、必要に応じて他の職員にも注意喚起するほか、データの整理・更新を行っている。

●個人情報保護について、全ての職員が毎年の研修を通して、自身の理解を確認している

- ・職員の守秘義務、文書等の保管や処分の取扱いなど 個人情報保護の重要な観点を、一時保護所運営の手引きに記載し、職員が常に参照できるようにするとともに、本庁からの都度のメール配信で理解を深められるように取り組んでいる。
- ・開示請求については、法令や東京都の基準に則って適切に対応している。
- ・個人情報保護については、会計年度任用職員を含む全ての職員が、毎年度、研修を受講し、理解のレベルを確認できるようにしている。
- ・ボランティアには、活動前にボランティア要綱をもとに個人情報保護について丁寧に説明し、誓約書を書いてもらって対応している。

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、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>●一時保護所と児童相談所(相談部門)は相互に情報を共有し、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」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、情報の共有を密に行うことが記されている。</p>		
<p>●児童相談所の相談部門と連携を図り、保護者並びに児童に対して一時保護所の生活と機能を分かりやすく説明している</p> <p>・児童相談所では、入所にあたり「一時保護所ってなあに」及び当保護所の一連の「しおり」などを用い、担当の児童福祉司が入所児童に一時保護所の機能、役割、生活に関する情報を説明している。</p> <p>・要保護児童の増加に対する対応を各児童相談所と連携し、退所促進に努めている。</p> <p>・当保護所では「一時保護所と相談部門との連携」に関する内部研修を実施し、相談部門の役割を再認識し、相互に連携を深め児童の権利擁護を進めていくことを認識している。</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

●入所時の児童への丁寧な説明並びに入所理由に対する児童の納得感を高めることが保護所生活の安定に大きく影響している

・入所時の面接(インテーク)は、保護担当課長代理と福祉職が児童福祉司ともに対応している。主訴の内容によっては看護職も同席し、服薬や既往歴などの確認を行っている。
 ・インテークでは、児童に一時保護所の機能と役割、生活する上でのルールを説明している。また、入所理由及び個別の生活目標や入所後の生活に向けた動機づけは、担当児童福祉司が中心となり説明と同意を進めている。
 ・一方、緊急一時保護や夜間帯の入所では、児童福祉司が同席できないことがあり、入所までの経緯を聞き取ることや入所に関する合意を得づらい状況がある。そうした場合には、入所後生活の安定に大きな影響を与えることもあり、できるだけ早く児童福祉司に来所してもらうように調整している。

●入所後は、担当職員や一時保護所心理職が個別に関わる中で児童の不安やストレスを受け止め、生活の安定に努めている

・入所時の児童のストレスを軽減するため、担当福祉職を配置し、個別に関わることで児童の心配・不安に対応している。また、必要な場合には、副担当職員を配置するほか、多職種連携を図って児童支援を進めている。
 ・児童の担当職員は、行動観察のまとめである児童票を中心的に作成し、個別支援及び個別面談を実施するほか、一時保護所心理職、学習指導職員、看護職からの情報を確認し、児童支援につなげている。
 ・入所後1週目には、一時保護所心理職が面談を行い、児童の不安や悩みを聞き取っている。面談の中で、生活をしていて「気になること」を聞き取り、専門職として児童の不安やストレス状態を確認している。
 ・他児童との集団生活への合流及び部屋割りには、保護所生活に対する児童の理解度や心身状態を踏まえ、段階的に集団への導入を進めるほか、児童の年齢や特質を見定めて進めている。

●私物や私服の使用につき児童の希望を受け止め進められるよう検討するとともに、退所に際しては、児童が退所後の生活をイメージできるよう取り組んでいる

・入所する児童には、生活上必要な衣類などをすべて貸し出している。衣類は、なるべく児童本人の好みを尊重し、自分で選ぶように配慮している。また、私物や私服の使用についても、希望を受け止めたいと検討しているところである。現状は、私服を預かり、行事や外出の際に取り出して着られるように支援するほか、自由時間に私物を持ち出し、活用することがある。
 ・児童の権利擁護の視点に立つと、私服の着用や私物の自己管理についても検討し、できるところから始めることを期待する。
 ・退所に際しては、児童が新たな生活を具体的にイメージし、心の準備ができるよう取り組むなど、児童福祉司や児童心理司と連携しながら支援している。必要な場合には、施設職員による入所前面談や施設見学を実施している。

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-3の講評

●児童を多角的な視点で観察し、包括的に情報をすり合わせる観察会議を定期的実施している

・児童の記録は、日常の様子や職員との対応を具体的に記載し、電子記録システムを活用している。一時保護所心理職や看護職、学習指導職員は各専門性に基づいた記録を行い、福祉職は日課での様子などをまとめ、行動観察の結果を記載している。
 ・支援方針や観察方針は、入所後1週目及び3週目に実施する観察会議で検討している。観察会議には、担当職員及び管理・監督職、一時保護所心理職などの関係職員が参加し、児童を包括的にアセスメントした結果を検討している。
 ・記録は、保護所統一の記録システムに打ち込み、すべての記録をどの端末からも閲覧でき、共有しやすい仕組みになっている。職員は児童一人ひとりの記録を読み込んでから仕事を始めるため、記録を確認するだけでも相当の時間を要している。

●主訴を踏まえた行動観察の方針を話し合い、児童に、一時保護所での生活目標や個別の課題を伝えている

・児童には、入所理由(主訴)を丁寧に伝え、一時保護所の入所に対して納得・同意し、生活を始めることが大切だと職員は自覚している。そのため、担当児童福祉司の役割は大きく、入所時の入所説明、家庭との再統合や施設等の新しい生活についての説明などのために、定期的な面会が重要である。
 ・そうした援助方針や児童の意向等を踏まえて、行動観察の方針を作成し、必要に応じて見直している。方針の作成・見直し等は福祉職、一時保護所心理職、その他職員が連携し、児童の課題に沿った支援ができるように心掛けている。
 ・また、児童の個別特性を把握するために様々なアセスメントシートを用意し活用している。

●児童に関する詳細な情報を引継ぎ報告で共有するとともに、児童への具体的な対応方法を記録から把握している

・行動観察の方針や日々の記録など、保護所職員が作成する記録情報はネットワーク記録システム内で管理している。職員の所属するフロアや職種に関わらず、必要に応じて情報の確認や共有ができるようになっている。
 ・1日2回の引継ぎを実施し、一時保護所心理職、学習指導職員、看護職なども参加して児童の動向を把握・共有している。その際には、すべての児童に関して、日課の中での生活での様子を共有するとともに、具体的な対応方法の確認や検討も行っている。
 ・引継ぎ時間が長くなること、記録を読み込む時間がかかることがあり、情報確認の時間を短縮したいと考えている。その一方で、児童の心情の変化を確認し共有することが児童の安定化には欠かせないものとなっている。

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

●児童個別の主訴に基づく支援方針を立て、個別支援を進めるなかで、安心できる環境づくりを進めている

・児童の育成歴及び家庭環境に関する情報を把握するため、担当の児童福祉司から申し送りを受けている。職員は、児童個別の主訴を踏まえ、保護所での生活が安心できる環境となるように個別支援に取り組んでいる。
 ・児童の安定は、職員との信頼関係が重要であると認識している。児童との個別面接及び個別的関わりの重要性を認識し、児童の気持ちを受け止める機会を多くすることを目指した支援を進めている。
 ・児童の不安の多くは、将来に対する見通しが立たないことから多く見られる。担当の児童福祉司との連携を密にとり、面会などを設定し、児童の気持ちに寄り添うようにしている。

●児童との信頼関係を築くため、職員は児童に寄り添い、じっくり話を聞く努力を行っている

・児童との信頼関係を構築するためには、児童の個別特性を把握し、個別ケアを実施することが重要であると認識している。しかし、定員を大きく超える環境では、児童集団を安定化させるために職員は忙しく動き回ることが多く、個別ケアが十分に実施できない状況がある。
 ・今回の利用者調査では、「日課などを丁寧に説明されているか」、「児童の意思を尊重してくれるか」、「話を聞いてくれるか」など、児童に寄り添い意思確認を行い、保護所生活に関する丁寧な説明が行われていると感じている児童は多くいた。
 ・窮屈な環境ではあるが、その中でも児童との信頼関係を築こうとする職員の姿勢を感じる。

●児童との個別の関わりを強め、退所後の生活に関する説明を丁寧に行っている

・入所から退所までの期間は児童により大きく違う。特に、入所期間が2ヶ月以上の長期にわたる児童に対しては、担当児童福祉司との連携が重要であるとともに、児童のストレスに対して配慮する支援が必要になっている。
 ・退所後の進路及び生活拠点等については、担当の児童福祉司との連携を図り、適宜情報を共有することが重要であると認識している。
 ・養育家庭や児童養護施設など、児童の環境が大きく変わる際には、児童が施設等の生活を具体的にイメージできる説明を行うようにしている。

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

- 相談部門との連携を図り、児童の情報を共有することで、保護所での生活の安定につなげている
- ・相談部門との連携は児童の安定に欠かせない業務だと認識し、情報共有並びに情報交換の機会を積極的に持つようになっている。
- ・児童の様子を定期的に担当の児童福祉司に連絡するとともに、児童の要望を具体的に伝えることが、児童の安定にとって重要であると職員は認識している。
- ・担当児童福祉司が面会に訪れる際には、児童の生活状況を伝えるとともに、児童の気持ちの変化を日記を通じて知らせるようにしている。
- ・児童に関する支援方針は、担当児童福祉司とともに決める必要があり、特に、医療的な判断は家族との連携が重要になってくることから、児童福祉司を通じて調整を図っている。
- ・児童と学校との関係においても児童福祉司との連携が重要であり、必要な場合には、学習教材並びに学習課題を取り寄せることも行っている。

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

●入所する児童の精神面及び情緒面を考慮した個別対応を進め、集団生活導入時の児童の安定につなげる努力を行っている

・入所する児童の主訴に応じて、情緒面・精神面の発達課題についてもアセスメントしている。特に、集団への適応が難しい児童については、個別の支援プログラムを用意し、できるだけストレスを感じないで生活できるような配慮をとっている。
 ・毎年定員を超える入所が続き、保護所内の児童密度が高くなっていることに加え、一人の児童に対応する十分な時間を割くことができないなど、手厚い支援が難しい状況である。
 ・特に、夜間帯の入所や入所時期が重なる場合には、児童全体への影響も大きい。入所する児童を集団生活へ導入する際にも、個別配慮を実施しているが、児童が安心して過ごせる個室が十分に確保できないことは大きな課題である。

●職員は、定員を超える状況の中で集団の規律を維持することに力を注ぐ場面が多くなり、児童に大きなストレスが生じている

・当保護所には、小学生から18歳まで幅広い年齢層の児童が入所している。また、入所理由も多様であり、集団生活を送る際にはルールや規則を守ることが要求されるが、どうしても年齢の小さい児童に合わせる傾向がある。
 ・保護所の目的は児童の権利擁護を進めることにあるが、児童集団の安定化のためには、集団をコントロールすることに力を注ぐ場面が多くなり、集団の規範に反発する児童もいる。
 ・定員を大きく超える児童集団では、職員並びに児童に大きなストレスがかかり、生活規模を小さくすることが児童の安定、安心につながると思われる。

●自由時間を児童が楽しめるように多彩な過ごし方を提案するとともに、必要に応じて職員は個別支援の時間を作っている

・児童を個別化し、個別的関わりを多く持つことが、児童の安定化につながると考え、担当職員並びに一時保護所心理職による個別面接、個別支援を実施している。
 ・保護所内を見学した際には、職員に甘えを表現する児童や、気軽に声をかける児童の姿が見られた。
 ・学習時間以外の自由時間を設け、漫画を読む、CDを聴く、ビデオ鑑賞する、ゲームをする、自由帳を活用するなど、思い思いの過ごし方ができる自由時間を用意している。そうした自由時間を活用し、職員は必要な児童に対して、個別に話を聞く時間を作るほか、散歩に連れ出すなど気分を変える取組を実施している。

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

●1日の日課が決まり生活のスタイルが定まっていることは、児童の安定に大きくつながっている様子が見られた

・保護所の生活は、起床から就寝まで基本的な生活日課が定められ、規則正しい生活習慣が身につくように支援している。今回の利用者調査でも、「日課に沿った規則正しい生活に慣れた」と回答している児童が7割ほどいた。
 ・不規則な生活を送ってきた児童にとって、安心できる環境が用意され、決まった時間に食事を摂り、学習・運動・入浴の時間が決まっていることは、児童の安定した生活となっている様子を感じられた。
 ・一方、自発性の高い児童や高齢児にとっては、規則が多いと感じ、不満も出ている。
 ・児童は日課の中で、掃除、食事の準備や片付け等を行い、家事に関する手順を学んでいた。しかし、それも日課の一部になっているため、児童が役割として認識することは難しい。

●児童が主体的に話し合い、より良い保護所になるための話し合いの場を作ることを期待する

・入所児童には、発達課題やコミュニケーションの取り方に課題をもつ児童も多くいる。そうした児童の生育環境や発達課題を分析し、個別アプローチの方法を工夫するほか、一時保護所心理指導担当課長代理の見立てを参考に、児童との関わり方を工夫している。
 ・児童の意見要望は、様々なアンケートや生活から把握し、自由時間に使える資材を買い足す際の参考にしている。
 ・一方、いわゆる「子ども会議」のような児童が自由な発言をし、自分達の生活を考え話し合う場を作る取組は十分ではない。児童が保護所の生活を主体的に捉え、暮らしやすい環境を作るために何が出来るかを話し合う場を作ることを期待する。

●外部講師によるスポーツ・音楽などの専門授業のほか、行事・文化活動は児童の大きな楽しみの時間となっている

・外部講師は、体育の元教員及びスポーツインストラクター、音楽家など、多彩な専門家が定期的に特別授業を持っている。
 ・外部講師の授業は、女子はダンス、男子はサッカー・野球・バスケットボールなど、また、サックス・ピアノなどの楽器演奏や太鼓やリズム楽器の演奏など多彩なメニューである。
 ・行事や文化活動にも力を入れ、外出としてバスハイク、映画鑑賞、ボウリング、納涼祭、カレンダー作り、外食などを実施している。児童にとっては、閉鎖された空間から外に出るイベントは大きな楽しみであり、保護期間中の思い出として語る児童も多くいる。
 ・その他、担当の児童福祉司と外出や外食をする児童もいる。こうした個別支援は、児童の精神的な安定に大きく関わっている。

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

●老朽化した建物と定員を超える児童数など、生活環境の改善が遅れていることは大きな問題である

・当保護所は建て替えを計画しているが、現状施設は老朽化しており、特に、児童の個室が十分に確保できないことが大きな問題となっている。
 ・また、常時定員を大きく超える状態は、児童の生活空間及び居住環境に与える影響は大きい。個室として想定しているスペースに2人、本来の2人部屋に3人、4人定員想定の子部屋に6人の児童が寝起きする場所があるなど、居室環境は以前より悪化している。
 ・また、感染症対応のために活用することを想定していた個室も、常時確保することが難しい状況である。
 ・その他、学習スペース・食堂なども定員を超過している現状があり、使い方が限定され、児童同士が十分な距離をとり食事をすることも難しい。特に、児童が安心してくつろげる環境がないことは快適性に関する大きな課題である。

●新型コロナウイルス感染症予防に取り組むなか、児童の希望を聞き、男女別のイベントを企画・実施している

・当保護所は男女に分かれて生活しており、刺激を受けないという面では、対人関係に課題を持つ児童にとっては安定した環境になっていると職員は評価している。それぞれのフロアの特長に応じたプログラム及び支援方法に取り組み、独立した二つの保護所として機能している様子が見られた。
 ・行事やイベントもフロア毎に企画・運営され、児童の希望をできるだけ取り入れ実施することで、児童の評価を高めている。
 ・児童集団の規模が小さければ、もう少し自由な発想の季節行事又は柔軟なイベントを企画することができると思われる。児童の年齢や関心に応じたレクリエーションを更に実施することを期待する。

●児童が生活ルールを理解し、同意・納得できるような丁寧な説明を行い、快適な環境づくりを進めてほしい

・今回の利用者調査の「保護所の決まり事についてどうして大切なのか理解していますか」の質問に、67%の児童が「はい」と回答している。
 ・自由意見を見ると、「どうしていけないのか分からない」、「意味が分からない」など、ルールや決まり事の理解をしているが、そのルールが「どうしてできたのか」、「どんな意味があるのか」を理解できていない児童が複数いた。
 ・保護所の生活を改善するために、児童の意見を尊重し、変えられるところは変えている実態がある。今後、入所する児童が絶えず変わるという保護所の特性を考慮しながらも、生活ルールの意味を丁寧に説明し、児童が同意・納得して生活できるような支援を進めてほしい。

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

●多彩な献立、季節を感じられるメニューに取り組んでいる一方、食堂の環境・厨房設備の改善が急がれる

- ・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。
- ・献立は、季節を感じられるメニューの提供及び各国の食文化に触れる献立など、見た目や味の変化にも力を入れている。
- ・当保護所の厨房は2階にあり、1階に下ろすまでに時間がかかることが課題としてあげられていたが、調理業者と話し合い工夫をしている。また、厨房の設備が小さく、定員超過する現状では提供できる食数の限界に近いと感じている。
- ・また、厨房の老朽化、定員超過の環境など、児童の生活に深く関わる部門であり、早急な改善が期待される。

●食物アレルギーには細心の注意を払い、情報収集するとともに、安全手順を作り誤食予防を進めている

- ・食物アレルギーの把握は危機管理面で重要であると認識し、インテーク面接や児童福祉司からの情報などを参考にすほか、多様なチャンネルを通じて食物アレルギー及び禁食の把握を丁寧に行い、調理業者との連携を図っている。
- ・食事提供の際には色分けしたプレートを用意し、アレルギーの内容及び除去食品を明示し、誤食を予防する仕組みを作っている。
- ・今回の利用者調査では、6割の児童が食事時間が「楽しい」と回答している。新型コロナウイルス感染症予防対策として、パーテーションの設置や黙食などで環境面での評価が低い一方、食事については「おいしい」という意見が多く見られている。

●献立に関する希望を毎月アンケートで確認し、児童の嗜好を献立に反映するようにしている

- ・食事に関する「子どもアンケート」を毎月実施している。アンケートでは、好きなメニュー・嫌いなメニューを聞き取り、給食業務連絡会を通じて管理栄養士に情報を伝えている。
- ・毎月、児童から「リクエストメニュー」を聞き取り、希望の多かったメニューを提供している。
- ・新型コロナウイルス感染症対策のため、児童には黙食をお願いしている。黙食は、食事のスピードを早め、食事を味わうことができにくい様子が見られる。
- ・食事中は、児童のリクエストに応じて音楽を流し、リラックスできる雰囲気づくりに努めている。
- ・一方、定員を超える児童数のため、隣の児童との距離が十分に取れない環境である。新型コロナウイルス感染症が長期化するなか、現状でできる更なる工夫が必要だと職員は感じている。

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

●入所インテーク面接に看護職が立ち会い健康確認を行い、また、入所後1週間以内に嘱託医による健康診断を実施するなど、早期の、児童の健康把握に努めている。

- ・児童の健康を維持するため、嘱託医及び看護職、歯科衛生士などが健康管理に当たるほか、福祉職が日常的な健康相談に応じている。
- ・入所時のインテーク面接には看護職が立ち会い、アレルギーの確認及び通院状況並びに服薬状況を担当児童福祉司から聞き取っている。
- ・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、必要な児童は、外部医療機関への通院を継続できるように担当児童福祉司と連携して支援するほか、発熱などの突発的な場合は、看護職が通院同行を行っている。
- ・また、新型コロナウイルス感染症予防の観点から、日々の検温、マスクの励行など促している。

●看護職は、毎日児童の健康状態を把握するとともに、福祉職と連携し、児童の健康管理に取り組んでいる

- ・看護職は4名体制で勤務し、日常的な健康確認を中心的に行い、福祉職との連携を取りながら児童の健康管理に取り組んでいる。
- ・看護職業務は、朝の健康チェックにはじまり、全児童への声かけ、薬のセットのほか、入所児童のインテーク面接に同席している。
- ・歯科衛生士は毎月児童の歯科検診を行い、必要に応じて担当の児童福祉司を通じて歯科治療につなげている。また、歯科衛生士による歯磨き指導も実施している。
- ・夜間及び看護職の休みの日は、電話連絡ができる体制を持っている。福祉職が服薬支援を行う際には、決められた手順及びマニュアルを遵守して実施している。

●服薬支援について、看護職と福祉職の申し送りを丁寧に行い、安全な支援を実施するようにしている

- ・服薬している児童は多く、薬の管理及び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。
- ・服薬支援は、服薬マニュアルに添い、児童の名前や薬の内容を確認している。
- ・一方、看護職が不在となる夜間時の医療体制、医務室が無いフロアがあるなどを課題として認識している。
- ・また、一時保護所心理職が実施する面談で、睡眠や健康面での不安や心配事を聞き取っている。特に、睡眠は児童の安定・安心に大きく関係すると認識している。聞き取りの中で、「よく眠れない」、「夜、何度も起きてしまう」など、睡眠や夜間の不安を訴える児童が多かった。

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

●一時保護所心理職が行う面談で児童の心理課題を把握し、必要に応じて、個別心理ケアを実施している

- ・児童の不安・心配事を丁寧に聞き取ることの重要性を自覚し、福祉職のほか、全職員が児童を個別に受け止める支援を進めている。
- ・一時保護所心理職は、入所後1週間目に個別面談を実施している。面談では、保護所の生活・食事・睡眠・体調・学習など生活全般に関する聞き取りを行っている。
- ・面談では、詳細に児童の入所時の心情が把握され、児童の不安な気持ちをそのまま受け止める支援が行われている。記録は、すべての職員で共有されている。
- ・その後、必要に応じて個別ケアを実施するほか、課題に応じた支援プログラムを実施する場合もある。

●児童が自らの力で課題解決できるように取り組める心理ケアを実施し、自分をコントロールする力をつけている

- ・一時保護所心理職の面談から浮かび上がってきた課題に対して、多職種が連携し、「心理教育」を行うようにしている。
- ・ストレスへの対応力をつけるプログラム、児童同士が「ゆずりあい」の気持ちを持ちお互いの良い面を見つけるプログラム、相手の気持ちを受け止めるプログラムなど、児童がこれまで持ってきた「力」に注目したプログラムが行われている。
- ・支援記録からは、児童の「不安」に見える化する取組が行われ、児童が自分の課題を認識し、次に何をすれば改善につながるかを自分の力で獲得しようとする姿が見られた。
- ・その他、担当の児童福祉司から依頼された場合には、個別心理ケアを実施している。

●日記など児童の真摯な思いに対して、より積極的な職員の関わりが期待され、丁寧な言葉かけを期待する

- ・児童は、自分の思いを書きつけることができる自由ペーパーや日記に、自分の気持ちを記している。夜のルーティーンとして、黙想を行い、気持ちを落ち着ける習慣を作るとともに、日記に思いを記載することで、気持ちの整理をしている。
- ・一方で、目を瞑ることで不安を感じる児童や黙想の意味が理解できないと訴える児童もいる。
- ・日記には、職員のコメントが書かれている。児童の支援として日記指導を位置付けており、職員のコメントの充実が期待される。児童の真摯な思いに対して、より丁寧な配慮ある言葉を投げかけることが期待される。
- ・その他、一時保護所心理指導課長代理がスーパーバイザーとして福祉職へスーパーバイズを行うほか、定期的なコンサルテーション会議に参加するなど、都内の保護所間連携及び支援の質の向上に深く貢献している。

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

●学習指導職員が増員したことで、より丁寧な学習支援が実施できるようになった

・会計年度任用職員の学習指導職員が3名から5名に増員した。その結果、フロア毎に2名の学習指導職員の配置ができるようになり、全体の学習支援に加え、個別学習支援を並行的に実施することが可能となった。
 ・入所後すぐに、児童の学習進捗調査を実施している。学習進捗調査で確認した学力及び学習意欲を見定め、個別学習プリントを用意するほか、個別の課題に応じた学習計画に取り組んでいる。
 ・全児童に対してネット環境を利用したタブレット教材が活用できるようになった。児童の関心に応じて取り組めるタブレット教材は、児童が積極的に学習できる資源になっている。現状、活用する時間が制限されており、更に活用を進めることが期待される。

●学習の継続性を保証し、個別の事情に配慮した学習支援に取り組んでいる

・学習科目は、国語、算数を中心として、一日4コマを基本としているが、状況に応じて柔軟な運用を図っている。主要教科以外にも、DVD鑑賞、理科の実験、外部講師による音楽や体育の授業なども取り入れている。
 ・小グループによる学習やマンツーマンの学習など、個別の学習ニーズに応じた取組を進めている。また、学習ボランティアが活動し、個別要望に応じた学習支援を進めている。
 ・その他、個別に学習支援が必要な場合や受験や資格取得の支援などを実施する場合は、自由時間を活用している。また、集団での学習が苦手な児童は、一人で学習に取り組める配慮をしている。
 ・一方、定員を超える児童数と学習室など落ち着いた学習に取り組める環境がないことが問題である。

●外部講師が指導する特別授業が取り入れられ、様々な音楽やスポーツを学ぶ機会となっている

・学習に関する児童の状況は、引継ぎや記録を通じて他の職員に伝えている。観察会議では、学習に関する事柄も取り上げ、必要に応じて担当の児童福祉司と連絡し、通学していた学校や家庭との連携を図っている。
 ・スポーツと音楽の科目に関する外部講師が活動している。外部講師は、1年を通じたカリキュラムを準備し、中心の講師が欠席する場合にも、代替りの専門講師が代講するようになっている。
 ・講師の専門性は多彩であり、様々な音楽やスポーツを学ぶ機会となっている。児童からも、「体を動かすことが楽しい」という声が上がっている。

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

●図書館、体育館、市民センターに出かけ、スポーツ及び文化活動として、地域資源を有効活用している

・新型コロナウイルス感染症予防対策を施しながら、状況に応じた近隣へ外出する機会づくりに取り組んでいる。
 ・図書館に出かけて本を読んだり、市民センターに出かけるほか、体育館でスポーツ大会を行うなど、児童の生活の幅を広げる社会資源の活用に取り組んでいる。
 ・その他、地域に出かける行事や小集団で近隣の映画館に出かけて映画を鑑賞するなど、児童に社会性の向上と豊かな生活体験を提供する取組も行っている。

●外部講師及びボランティアが定期的に活動し、児童との積極的な交流を進めている

・感染症の動向を見定め、学習ボランティアの受入れを再開し、現在5名の学習ボランティアが活動している。
 ・外部講師によるスポーツ、音楽の授業を継続的に行っている。音楽やスポーツの授業は、児童の楽しみの時間となっており、講師も児童との交流を楽しみにしている姿がある。
 ・理髪を希望する児童には児童福祉司が付き添って近隣の理髪店を利用している。

サブカテゴリ 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	児童の基本的な権利について、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 5 の講評

●集団の安全・安定を維持する保護所のルールについて、更に丁寧に児童の納得性を高める説明が必要である

・入所時の面接(インテーク)で、児童の権利と他の児童との交流に関する個人情報の扱い方について説明している。
 一方、保護所の日課は、集団で行動する場面が多く、自由な活動が制限されていると感じる児童もいる。また、個人情報の保護を目的とした会話の制限があると認識している児童もあり、より丁寧な説明に加え、安全でオープンな会話に取り組むことが期待される。
 ・集団生活の中では、自分だけではなく、児童同士もお互いの権利を尊重し合う必要があること、そのためにもルールがあることを伝えている。
 ・しかし、集団が大きくなるに従い、児童は観察されていると感じる環境ができてしまい、自発的な行動ができていく様子が見られた。

●児童が安心して安定的な生活を送るためには、プライバシーを保持できるスペース及び時間を作る必要がある

・職員は、毎日行う引継ぎや児童への支援について話し合う会議などで、児童の気持ちを傷つける言動について確認している。また、児童の権利擁護や不適切な支援についての研修を実施している。
 ・当保護所の定員超過が常態化する環境では、児童のみならず職員も疲弊している様子が見られ、児童対応に大きなストレスを感じる場面があることが危惧される。
 ・また、児童は集団で生活し、十分な個室が確保できないばかりか、プライバシーを保てるスペースや時間が持てない。それに加え、児童数の多さは、他の児童の言動や行動による影響も大きく、日々繰り返される児童の入退所は、児童の心身に大きなストレスを与えている。

●児童が自分らしく居られる時間と空間を作り、プライバシーを保障する取組への更なる検討が期待される

・児童の個性を尊重する取組の重要性を自覚し、アセスメントから把握された課題を認識し、個別ケアをできるだけ実施している。
 ・例えば、夜尿などがあり、特別な支援が必要な児童には、本人と相談を行い、支援手順を定めている。支援を行う際には、時間や空間への配慮を行い、児童が自分で実施しやすい手順などを説明している。
 ・その他、私物などの持ち込みについても、今後より積極的な取組が期待される。更に、個室が十分になくても、私物の取り扱いができる部屋を用意するなど、プライベートなことをする時間と空間を用意することを期待する。

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

●当保護所独自のマニュアルを作成し、職員が業務の中で閲覧、確認しやすいように工夫している

・一時保護所の支援方針と支援手順を確認する冊子として「児童相談所執務ハンドブック」、「児童相談所運営の手引き」、「一時保護所HANDBOOK」など、包括的な保護所運営及び支援マニュアルを整備し、毎年改訂を行っている。
 ・当保護所独自に「保護所支援業務マニュアル」(男女別)を作成している。同マニュアルは、業務を行う上で必要な「児童日課と職員の動き」「児童指導及び事務処理上の確認事項」に分けて明示している。
 ・保護所マニュアルを公務室に置き、いつでも職員が閲覧できるようにしている。その他、マニュアルをパソコンの共有フォルダに保存し、日々の記録閲覧及び作成時に確認しやすいようにしている。

●管理・監督職、福祉・心理の監督職は、職員に対するスーパービジョンを実施し、効果的な機能を果たしている

・支援マニュアル及び重要な手順変更があった際には、必要に応じて、全ての職員にメールで周知している。全職員が、手引きやマニュアルに則り、児童の安全を第一に考え支援に取り組んでいる。
 ・フロア毎に毎日引継ぎの時間を持ち、夜勤と日勤の福祉職が交代する際には、一時保護所心理職、学習指導職員、看護職も参加し、情報の共有を行っている。
 ・また、管理・監督職は、男子フロア並びに女子フロアを行き来し、全体の動向を把握するとともに、職員への指導・助言・サポートを行っている。更に、支援に関するスーパーバイザーとして、職員の支援の方向性を的確に指示している。
 ・特に、心理的な支援に関しては一時保護所心理指導担当課長代理が、スーパーバイザーとして機能している。

●マニュアルや手順の改訂には、手順を踏み、全体で情報を共有して取り扱うようにしている

・新人職員への教育は、チューター職員を配置し、年度を通じて、支援・指導する仕組みを持っている。新人職員は、チューター職員以外の職員にもいつでも相談できる体制を作っている。
 ・マニュアル及び手順の改訂は、年一回実施する業務アンケートから浮かび上がった課題を分析して実施している。その他、日々の引継ぎの中で手順の変更の必要性を感じた場合には、保護担当課長代理及び庶務担当が中心となり素案を作成し、その後、議論して改訂を進めている。
 ・また、重要な支援手順の改訂については、全体会議で取り上げ、全体で共有している。一方、保護所内が男女別フロアに分かれ、合同会議が持ちにくい状況であることを課題と感じている。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
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
タイトル①	●職員間の情報共有や意見交換の機会を通して、児童への支援のあり方や、支援の工夫を検討している	
内容①	<ul style="list-style-type: none"> ・職員間の情報共有や意見交換を通して児童への支援の工夫が共有されている。 ・女子班では、各職員が児童支援で困っていることを「なんでも意見ノート」に記載し、そのノートを通して情報共有し、意見交換ができる仕組みを取り入れている。男子班でも、今後同様の取組を取り入れることを検討している。 ・職員調査では、「若手職員も委縮せず、困り事はすぐに相談できる体制があり、連携がとりやすい」とのコメントがあった。「全員で意見を出し合っている」という認識の表明や、福祉職の児童への個別配慮のあり方を通して、自身の児童支援を振り返るコメントもあった。 ・様々な意見が共有され、検討していく過程が支援の工夫につながっている。 	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	5-1-2	職員の質の向上に取り組んでいる
タイトル②	●当保護所においてニーズの高いテーマにつき、年間を通じて計画的に所内研修を実施、職員の学びの機会の創出に力を入れている	
内容②	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の支援技術の向上に向けて、必要性の高いテーマを選び年間を通じて計画的に所内研修を実施している。新型コロナウイルス感染症の影響で外部研修等への参加機会が減少したことを受け、独自に取組を進めている。 ・概ね2か月に1回のペース(不定期)で、男子班、女子班それぞれの班会議の中で一時保護所心理指導課担当長代理が研修を行っている。テーマは「発達障害児の支援」「自傷の仕組みと保護所の支援」「ゲーム依存の仕組みと支援」「相談部門との連携」などを取り上げている。 ・また、現場で良い接遇があれば、一時保護所心理指導担当課長代理が都度職員に声かけするなど、職員が学びを深める機会の創出に力を入れて取り組んでいる。 	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	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
タイトル③	●老朽化した施設を、様々な工夫で整備し、児童が安全で安心できる生活の確保につとめている	
内容③	<ul style="list-style-type: none"> ・数年後に改築が予定されているものの、現状を少しでも改善するため、管理職・監督職が中心になって、児童の生活環境の整備に取り組んでいる。 ・男子フロアでは、ほぼすべての居室の壁紙、畳の張替えを行い、一部の襖も修繕した。すべてのテレビを壁掛け式にしたことで、活用できるスペースも広がり、居室全体が明るい雰囲気になった。 ・屋上では、フェンスやバスケットのゴールも改修した。職員が自発的にフェンスの一面にミスト噴射の機能を装置し、屋上で遊ぶ児童達を厳しい夏の暑さから守る工夫をしている。 ・その他、どのような改修ができるか、業者にコンサルテーションを委託し検討中である。 	

特に良いと思う点	
1	<p>タイトル ●児童の力に注目し、児童が自分をコントロールできる「心理授業」を行い、一定の成果を生んでいる</p> <p>内容 ・児童の包括的なアセスメント及びアセスメントから浮かび上がってきた児童課題の分析を丁寧に行うことを心がけている。課題分析は、福祉、心理、学習、医療などの専門職が、一人ひとりの児童の能力、特質、性質などを把握し、課題に応じた支援に取り組んでいる。 ・特に、心理・情緒面での課題を持ち、医療的な支援を受けている児童が多い。 ・担当児童相談所からの依頼により心理ケアを行うほか、全入所児童を対象として、心理教育的なテーマで授業を行っている。 ・心理授業は、児童の持つ「力」に注目し、「児童が自分をコントロールし、相手を思いやる気持ちを育成する学習」として位置付けている。 ・心理授業の児童の取組からは、自分を見つめ、具体的にどのようなことをすることが、自分のために良いことなのかを考えている児童の姿を見ることができた。</p>
2	<p>タイトル ●職員間の情報共有や意見交換が活性化され、職層を超えた組織全体でのチームワークが強化されている</p> <p>内容 ・昨年度の調査で課題に挙げられた「職員間の情報共有の推進」、「組織力(チームワーク)の向上」に対応して、様々な取組を行っている。 ・意見の言い易い雰囲気づくりに向けて、保護担当課長代理や保護推進担当課長代理が中心となって、職員への声かけを積極的に行っている。 ・経験を積んだ勤務経験2～3年の職員が、新規入職者にアドバイスできるようになり、意見交換が活性化されている。 ・支援改善項目に保護所全体で取り組んでいるが、今年度は特に、「ケースワークとの連携強化」に力を入れ、ケースワークの記録表の様式を改善した。その結果、相談部門との情報交換が促進され、連携が円滑になりつつある。 ・今年度の職員調査では、保護定員超過による業務負担増という状況下でも、協力体制が構築され、チームワークが良くなった等の前向きなコメントが多く見られた。</p>
3	<p>タイトル ●児童の意向を様々な方法で把握し対応につなげようと努めており、職員は意識して時間を作り、児童の声に耳を傾けようとしている</p> <p>内容 ・児童意向の丁寧な把握と迅速な対応に、保護所全体で取り組んでいる。 ・「子どもアンケート」、退所時アンケート、意見箱、第三者委員の面談を通じて、児童が意見や要望を伝えられる機会を持っている。収集した意見・要望には、対応可能なものは速やかに対応につなげ、難しいものについても丁寧に理由を説明し児童が納得できるよう努めている。 ・第三者委員の聞き取りは、児童の意見、委員から伝えたこと、保護所への提言が整理・記録され、それを受けた保護所側は個々の児童と話し、個別の対応につなげていることが記録から読み取れる。 ケースワークに関する事項は、速やかに相談部門に伝え対応につなげるよう努めている。 ・日々の生活の中でも職員は、児童が希望した場合は時間を作って話を聞くようにしており、児童が意見や要望を聞いてもらえると感じ、伝えようと思える関係づくりを意識して取り組んでいる。 ・今回の外部評価利用者調査においても、具体的な要望や意見が多数寄せられており、児童から職員への信頼が醸成されている様子が見受けられた。</p>

更なる改善が望まれる点	
1	<p>タイトル ●限られた施設環境ではあるが、現状でもできる、プライバシーの向上への具体的な取組が進むことを期待する</p> <p>内容 ・当保護所は老朽化しており、毎年改善を行っているが、児童の生活環境としては厳しい状況にある。 ・また、定員を超える児童の入所を受け入れている現状は、個室を想定している居室にも、複数の児童が寝起きする状態となっている。 ・特に、プライバシーを守れる個室はなく、プライベートな空間及び一人になれる時間がないことは、児童の精神的な負担となっている。 ・児童がくつろげる場所は少なく、日中は学校で使われているのと同様の固い椅子に座ることが多い。 ・プライバシーに配慮した上で、積極的な会話を行うことや児童がくつろげるスペースを作る工夫が期待される。例えば、“一人用の寛げるクッションの導入”、“居室でゴロゴロできる時間を作る”、“他児童の視線を遮れる空間を作る”など、プライバシー向上への具体的な改善策を検討することを期待する。</p>
2	<p>タイトル ●児童意向の把握と対応に丁寧に対応しているので、今後は「子ども会議」の実施に向けての取組を進めてほしい</p> <p>内容 ・当保護所の職員は児童の声に耳を傾け、意向や要望の把握に努め、児童が話をできる・話してみようと思える関係づくりに職員が意識して取り組んでいる。把握した意向には丁寧に向き合い、一つ一つ対応につなげている。 ・「子ども会議」については実施に至っていないが、他保護所の例を参考にしながら実施に向けた検討を行っているので、ぜひ実現に向けて取組を進めてほしい。職員と一対一で自分の意見を伝えることと同時に、複数の人(他の児童、職員)に対して自分の意見を表明する機会を創出することは、直接的に当保護所の支援改善につながるとともに、児童にとっては意見表明をする経験、話を聞いてもらう経験、自分たちで決める経験につながるという間接的な効果もあると考える。 ・今年度、小グループでの座談会を検討しているので、実施しながらより良い運営方法の検討につなげるなど期待したい。</p>
3	<p>タイトル ●児童が守られた環境を用意し、児童同士が自由に活発に会話を楽しめる時間を作ることを期待する</p> <p>内容 ・保護所入所時に、担当の児童福祉司から入所理由に関する説明並びに保護所のルールの説明を行っている。 ・児童の権利に関する説明を行う際に、個人情報保護は、自分を守ることであり、同時に相手を守ることであると伝えている。児童には、学校や住所など個人が特定される話をしないことが大切であると話している。 ・一方、「自由に話をできない」、「先生のいない場面では話をできない」と受け取っている児童もいる。 ・職員の記録にも、自由な会話がトラブルにつながるなど、職員のない場所での会話がトラブルの原因となるという認識もある。 ・児童と職員との会話が自由に行われている様子が見られる一方、児童同士の会話は制限されていると感じる場面も見られる。 ・常識的な範囲での児童同士の会話を促進することは、児童の権利を守るだけでなく、児童の安心・安定に大きな影響を与えると思われる。例えば「会話の時間」を作るなど、児童が守られる環境の中で、活発な「会話」が起きることを期待する。</p>