

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	田中恵理香	経営	H1901039
	③	渡邊 暢子	福祉	H0403037
	④	中村 幸子	福祉	H0403071
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	一時保護所			
評価対象事業所名称	児童相談センター 保護第二課(西部分室)			
事業所連絡先	〒	169-0074		
	所在地	新宿区北新宿4-6-1		
事業所代表者氏名	根岸 達也			
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	3 日	
利用者調査結果報告日	2022 年	9 月	29 日	
自己評価の調査票配付日	2022 年	8 月	3 日	
自己評価結果報告日	2022 年	9 月	29 日	
訪問調査日	2022 年	10 月	6 日	
評価合議日	2022 年	10 月	6 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> <p>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)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>児童の権利及び利益を常に意識しながら、様々なニーズに応じ柔軟な支援につながる知識や技術等、専門性の向上に積極的に取り組むことが出来る職員。児童に寄り添い不安を和らげ、自己表出を促す役割を担える職員。</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>あらゆる職種と連携を取りながら、児童の体や心を守り、不安や緊張を和らげ、児童が児童らしく生きていくための支援者であること。</p>

調査対象

調査日である令和4年8月3日(女子8月30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

個別面接調査法で対応。調査員が個別に聞き取りで調査を実施した。

利用者総数

27

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	0	27	0	27
割合	0%	100%	0%	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、(44%、12人)となっている。

●設問の中で「はい」の比率が高かった上位は、次の項目であった。

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

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 85%、23人)

問4. 保護所での、日課に沿った規則正しい生活に慣れましたか (81%、22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)	18	5	4	0
好きな食べ物の時は楽しみ。 ご飯がおいしいと楽しい。 黙食だし、そんなに楽しくない。食パンが美味しい。 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)	17	3	6	1
野菜を多く食べるようになった。 お肉が嫌いだったけど、少し食べられるようになった。 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て楽しいですか)	20	3	3	1
先生の教え方は上手。 タブレットの勉強が楽しい。 工作が好き。 音楽、ダンス、国語、算数が楽しい。 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)	22	3	1	1
少し大変と思う時はあるけど慣れた。 1週間くらいで慣れた。 などの意見があった。				
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))	19	3	2	3
マンガを読んでいる時が楽しい。水遊びとかけん玉検定が楽しい。 検定が楽しい。(縄跳び、けん玉)合格すると段階的に賞状がもらえる。上級になると毎回賞状がもらえて楽しい。 音楽、外遊び、けん玉が楽しい。バドミントン、ボール遊びが好き。チョークで絵を描くのが好き。 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)	18	5	3	1
毎週日曜日にルール説明があるので分かる。 事故にあたりしない為に大切。 誰かを傷付けない為だと思う。 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)	16	10	0	1
転んだ時は手足のけがをすぐに先生が洗ってくれた。 まだないけどみんな優しいから対応してくれそう。 元気なのであまりないが、見てくれそう。 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)	23	4	0	0
食堂などは日曜掃除などで皆でする。 いつも掃除してくれるので大体きれい。 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))	21	5	0	1
からかってきたりする人がいるが職員が止めてくれる。職員に相談する。 トラブルあると解決してくれる。 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)	19	5	2	1
担当の先生が聞いてくれる。 将来の夢を聞かれたので話した。 聞いてくれそうだけど話したくない。 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))	17	7	2	1
まだ話してないけど対応してくれそう。 話したら助けてくれそう。 話したことがないので分からない。 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)	16	3	6	2
日記をつけることで自分を振り返ることができた。 家族がいなくても前向きな気持ちになれるようになった。 小さい子もいるので年上である自分を感じる。 仲よく遊ぶことが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)	20	4	2	1
最初に教えてくれた。 少し分かりにくかった。 といった意見があった。				
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ますか))	18	6	2	1
今後についてが心配。職員は話を聞いてくれる。 心理の先生に聞いてもらっている。 聞いてもらったことがある。 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)	23	2	1	1
ないけど守ってくれると思う。 内緒にしたいことはあまりない。 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))	19	4	3	1
まだ担当の先生に話したことないけど担当以外の人にも聞いてくれそう。 担当の先生に話せている。 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>	20	5	1	1
<p>今は不満がないけど、あったら相談出来そう。 これまでないけど助けてくれそう。 などの意見があった。</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>	18	5	4	0
<p>普段から優しくしてくれている。 わからない、嫌なことをされたことはない。 などの意見があった。</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

- 一時保護所の理念や方針について職員に周知し児童にも説明し、理念が具体的に実現されるよう保護所全体で取り組んでいる
 - ・一時保護所の理念は、公務室と事務室に貼り出し、職員がいつでも見られるようにしている。職員の業務に関する基本的事項を記載した「一時保護所HANDBOOK」があり、全職員に配布される。同HANDBOOKは、公務室と事務室にも置き、職員がいつでも手に取れるようにしている。
 - ・職員は、理念が目ざすところを深く理解しており、理念を具体的に実現しようとして業務に取り組んでいる、と保護担当課長代理は認識している。
 - ・児童に対しては「一時保護所のしおり」を使って理念や方針を説明する。例えば、安心・安全については、日々ご飯が食べられることが重要、といったように、生活の中で理念が実現されていることを体感してもらえよう、保護所で取り組んでいる。
- 管理・監督職は保護所のリーダーとして運営管理業務を担いつつ、職員の考えを尊重しながら支援している
 - ・公務室に業務体制表が貼り出してあり、管理職も含めた職員の分担が明確になっている。
 - ・管理・監督職は、年度初めの全体会議で一時保護所の方針を含め事業計画の説明を行い、また職員一人ひとりとヒアリングを行う中で、管理職としての姿勢を示している。
 - ・当保護所は、児童相談所に併設でないため、保護担当課長代理は一時保護所の運営管理業務面で果たす役割が大きくなっている。同時に職員がそれぞれの担当業務を円滑に遂行できるよう配慮し、職員の業務上の様々な相談に乗っている。現場の職員が自分で考えて業務を改善していくのがよいと考えており、職員の提案は、大きくはずれたものでなければ、基本的に実行に移してもらうよう奨励している。
- 各種会議の開催回数や参加者が定められ、意思決定の手順が明確にされたうえ、決定事項が周知されている
 - ・会計年度任用職員も含めた全職員が参加する全体会議を年11回開催するほか、課長代理ミーティングを月1回、看護職・学習指導職員・一時保護所心理職のミーティングをそれぞれ年4回実施するなど、会議の開催方法が決まっており、課題の検討と決定の手順が明確になっている。
 - ・公務室に会議の予定と会議での検討予定事項を貼り出し、職員が随意見られるようにしている。重要な決定事項は、毎日の引継ぎ、各種会議やミーティングを通じて職員に周知し、必要に応じて、記録や資料の回覧や掲示、連絡ノートやメールによる周知を行っている。
 - ・児童相談所全体に関する事項については、所長会や課長代理会で報告が行われ、内容によって児童相談所掲示板やメールで周知される。

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

●倫理・規範について職員に周知し、児童の意見も踏まえながら倫理・規範の遵守に努めている

- ・「一時保護所HANDBOOK」を全職員に配布し研修や会議で説明するほか、公務室にも置いて、一時保護所の職員として守るべき倫理・規範を周知している。
- ・倫理・規範上の課題が見受けられる職員がいた場合は、同じような課題を他の職員も抱えていることも想定されるため、保護担当課長代理から職員全体に話をするようにしている。改善されない場合は、当該職員を個別に呼んで話をしている。
- ・児童から第三者委員に寄せられた意見については、第三者委員から情報を得て、児童の希望を踏まえつつ寄り添う配慮をしようとしている。

●関連機関との連携を促進し、地域社会に向けた情報発信を行いながら、地域とのつながりを作っている

- ・児童相談所について紹介するパンフレットを玄関に常備して、関係者で見学に来た人や実習生らが持ち帰れるようにし、児童相談所のPRに努めている。
- ・区・市の子供家庭支援センター職員の研修を受け入れ、一時保護所について説明し理解を深めてもらっている。
- ・近隣の児童養護施設との相互協力体制を作ろうとしており、研修生を受け入れたほか、当保護所の事業継続計画(BCP)に二次避難場所として明記したうえ、例年は合同総合避難訓練を実施しているが、今年度は新型コロナウイルス感染症の影響で実施していない。

●ボランティアや実習生を受け入れる体制が整備され、ボランティア受入れに向けて準備をしている

- ・ボランティア要綱に基づき、保護担当課長代理が窓口となり、ボランティアを受け入れている。ボランティアには、秘密保持を含む誓約書にサインしてもらい、活動終了後は対応職員との意見交換を行い、保護担当課長代理に報告を上げることになっている。
- ・ただし、昨年度は新型コロナウイルス感染症の影響でボランティア受入れは行わなかった。毎年、大学のボランティアセンターを通じ、同じ大学の学生が来て学習のサポート等をしてきたが、今年度受入れを再開しようとしたときに当保護所で新型コロナウイルス感染症が発生したため中止とし、その後まだボランティア希望者の情報が来っていない。
- ・実習生は、昨年度、大学、専門学校、子供家庭支援センター等から23名を受け入れた。

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

●アンケートや面談で児童の意向を聴取し、結果を児童とも共有しつつ、支援に活かしている

- ・月1回、「子どもアンケート」をとり、児童の意向を聞き取っている。「子どもアンケート」の結果は集約してデータにまとめている。アンケートで出てくる要望は、DVDやまんが、給食メニュー等に関する希望が多く、参考情報として検討し必要に応じ対応している。また学習棟の廊下に「かちょう先生からのおしらせ」としてアンケートの結果を貼り出し、児童にも伝えている。
- ・「子どもアンケート」については、質問項目を変える検討をしているが、過去の結果との比較のため、大きくは変えずに運用している。
- ・一時保護所心理職による一週間面接、担当職員による個別面接のほか、児童の日記からも児童の意向を汲み取り、声かけをして個別に意見を聞くよう努めている。

●第三者委員や関係機関を通じて児童や福祉全般に係る情報を把握し、児童の対応や一時保護所の運営に活用している

- ・希望する児童は月1回、第三者委員の面談を行っている。委員から報告された内容は、保護担当課長代理がコメントをつけて職員に対応を依頼し、その結果を次に委員が来たときに報告している。
- ・児童から第三者委員に寄せられる意見は、児童間のトラブルに関するものが多いが、可能なものについては、児童の気持ちを尊重し対応するようにしている。例えば、第三者委員と話し合う中で、児童から排便チェックに対する不満があったことが分かり、排便チェックを一部廃止した。
- ・所長会等で議題になった重要課題、また一時保護所や福祉事業に係る動向や最近あった事件について情報を把握し、適宜全体会議で議題にして、職員間で意見交換をし、日々の業務に活かしている。

●児童の置かれた立場に配慮し、児童の意向をよりの確に汲み取るための様々な工夫を試みている

- ・新型コロナウイルス感染症に配慮しつつ、7月から、課長・一時保護所心理職と児童によるグループ会食を再開し、まんがや縄跳び検定などの身近な話題を取り上げながら、児童の話聞く機会を設けている。
- ・毎週土曜日に「西部のマナーブック」の時間を設け、学齢の児童に対し職員が説明している。児童主導の形で行い、ルールや約束事について率直に話し合うなど、児童の主体性を尊重しながら意向を汲み取ろうとしている。
- ・「子ども会議」の開催を検討したが、入所児童の数が多く適切な開催方法を見出すのが難しいことなどから、現状では実施できていない。
- ・愛着に問題を持つ児童が多いことから、職員は児童との距離の取り方に配慮し、できるだけ信頼関係を結ぼうと努めている。

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

●東京都全保護所共通の改善の方向性に沿い、組織目標や各係の年間計画、年間行事予定等を作成し、計画的な運営実施を図っている

・東京都の全保護所合同で一時保護所支援改善検討会を実施し、児童の権利擁護や専門性の向上など改善の方向性を定めて取り組んできている。今年度は、本庁を事務局として全保護所と第三者委員からなる支援向上委員会を立ち上げ、相談部門と一時保護所との連携強化など更なる改善に向けた取組を進めている。
 ・こうした方向性に沿って、年度当初に課長が「組織目標」を策定、今年度の当保護所の取組や方向性を示している。保護所内では、各係が年間計画を作成しているほか、年間行事予定表に基づき行事を実施している。
 ・会議日程についても年間計画があり、各会議で協議・検討すべき内容を大まかに予定を立てている。1月から2月にかけては1年間の振り返りや反省課題の整理を行い、3月には職員全員参加の会議にて次年度の大まかな目標の立案と計画案の策定をしている。

●年度末には職員全員で総括を行い、次年度の計画に現場の意見を反映、第三者委員や国・東京都の動向、アンケート結果等を踏まえて多角的な視点から計画の見直し、策定に努めている

・計画に対し、1月～2月の職員会議の中で職員全員で振り返りと反省点の抽出、改善に向けた提案を検討しており、その中で現場の職員の意見が計画に反映される仕組みである。当保護所は、日頃から公務室での職員意見収集(行事アンケート、会議で話し合いたいことなど)に努めており、職員間の意見交換がしやすい環境があり、計画策定プロセスにおいても現場の意見が反映されているものと考えられる。
 ・また、計画策定に当たっては、第三者委員からの意見、国や東京都の動向、アンケート結果等も踏まえ多角的な視点での議論になるよう努めている。当保護所における児童の生活の充実を念頭に、業務や経費の負担への影響なども見極めながら実施可能な計画策定に努めている。進捗は職員会議で確認、必要に応じて見直しにつなげている。
 ・行事実施後には行事担当が職員アンケートを行い、次年度の改善につなげているほか、記録に基づいて児童対応の検証を実施、また、他保護所との交換研修、情報交換で改善に向け継続的に取り組んでいる。

●リスク管理にはヒヤリハットを積極的に活用、事故報告の減少や迅速な対応につなげており、新型コロナウイルス感染症対応については検証を行い、より良い対応策につなげようとしている

・当保護所では、ヒヤリハットに力を入れ、事故やけがの防止に向けた安全な環境整備や職員の意識向上に努めている。常に職員の目に触れる場所に置き、全職員が確認、年2回実施の事故防止委員会において詳細資料を取りまとめ共有している。ただし、速やかな対応を要する事項や複数回継続して発生している事項については、事故防止委員会の開催を待たず、速やかな検討と対応につなげるなど、内容により柔軟に対応している。職員間で小さなリスク情報も共有する意味で、ヒヤリハットにはどんなことでも書いて共有する意識が職員間に根付いている。今年度は、前期で約400件のヒヤリが収集・共有されている。
 ・こうした取組もあり、事故報告は格段に減少、トラブル発生時の対処方法についても、職員間で一定の共通認識のもとに周知され、迅速な対応に結びついている。
 ・事故、感染症、侵入などリスクごとに対応フローチャートがあり、公務室に掲示している。災害時については、毎月様々な想定で避難訓練を実施しているほか、平成30年度には事業継続計画(BCP)を策定している。
 ・当保護所として、新型コロナウイルス感染症対策の行動指針やステージごとのゾーニング計画など作成している。看護職を中心に継続的に検証を行っており、より適切な対応ができるよう備えている。

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

●東京都の制度に則り個別面談等で職員意向を把握、東京都の研修制度やOJTなどで人材育成に努め、研修参加後には適宜会議で報告会を行い共有を図っている

・当保護所の実態や目指すべき方向性を踏まえて、必要な人材の確保に向けて関係部署に対し働きかけを行っている。学習指導職員に欠員が出ているなど人員体制は依然厳しく、引き続きの対応が望まれる。
 ・職員個々の意向や研修希望などは、東京都の自己申告制度に則り定期的に課長が個別面談を行い、把握している。
 ・東京都の児童相談所職員を対象とした研修があり、一時保護所職員については新任職員研修が年間を通じて計画・実施されており、一時保護所の理念や権利擁護から記録の書き方、事例検討など実践的なものまで包括的に研修が実施されている。日々の業務ではチューターがつき、OJTを通して育成に努めている。2年目や3年以上、保護所職員全体を対象とした研修などオンライン実施や受講後の所内研修実施を義務づけるなど、研修成果の共有も図っている。
 ・当保護所では、研修参加後に職員が報告書を提出するほか、適宜所内研修として会議で報告会を行うなどしている。

●判断に迷う場合にはいつでも相談できる体制とし、職員の気づきや工夫は公務室内のボードや行事後のアンケート、ヒヤリハットなどで広く収集・共有することで互いの学びにつなげている

・保護担当課長代理は、児童対応や日課の運営など都度状況を把握しながら、いつでも相談や助言・指示を仰げる体制である旨を職員に伝えている。些細なことでも判断に迷う場合には相談するように指示している。
 ・職員一人ひとりの気づきや工夫は、公務室に自由に記述できるボードを設置し、収集・共有・検討につなげている。会議の前には、次の会議で検討したい内容を職員が書き込むことで検討につなげている。また、行事の実施後には、公務室に職員アンケートを掲示し、その行事の良かったことや感想、反省点など職員の意見を収集し、次年度の改善につなげている。ヒヤリハットも職員の気づきを全体に周知するツールとして積極的に活用しており、毎年多数収集されている。
 ・こうした取組の積み重ねで、職員は自分の意見や気づきを伝えることやそこから改善につなげること、など互いに学ぶことを実践している。

●職員とのコミュニケーションを大切に、良好なチームワークの下に安心して業務に取り組める環境づくりに努めており、職員は意欲を持って一丸となって業務改善に取り組んでいる

・職員の育成・評価は、東京都の人事制度に基づき実施している。
 ・自己申告時面談のほか、状況に応じて個別面談を行い、職員の意識の把握に努めている。
 ・課長、保護担当課長代理は職員とのコミュニケーションを大切にし適宜助言や励ましを行うよう努めている。課長は「イクボス宣言」で男性職員の育休取得や職員の年休取得促進を掲げ、職員が適切に休みを取れるよう、所内で少数派の男性職員も働きやすい職場とし、職員が良好なチームワークの下に業務に取り組める職場環境づくりに取り組んでいる。保護担当課長代理は、職員から相談があればすぐに駆け付け、時には対応困難な児童に率先して対応することで職員が安心して業務に取り組めるよう努めている。
 ・職員調査では、管理・監督職に対する職員の信頼や職員間の連携・協力体制の良さを指摘する意見が多くみられ、職員の意欲が高く一丸となって業務改善に取り組む様子が見て取れた。

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

●情報ネットワークシステムにて情報を保管し、整理更新して使いやすいようにしている

- ・紙媒体の情報は、東京都の「文書管理基準表」に基づき必要な人が活用できるよう整理して公務室のキャビネットに施錠保管している。
- ・情報管理は本庁で一括したシステムで管理しており、情報セキュリティ対策が施されたパソコンの貸与を受けて使用している。
- ・東京都の情報ネットワークシステム・児童相談所情報管理システムを活用し、取得した情報を整理してサーバーのフォルダに個別に保存することで活用しやすくする仕組みとなっている。
- ・定期的に注意喚起を行って情報管理チェックを実施し、ファイル名に日付を入れるなどの工夫をして、データの整理更新を実施することで使いやすいようにしている。

●個人別のパスワードによるアクセス制限など、情報セキュリティ対策の徹底を図っている

- ・「東京都個人情報保護条例」「東京都サイバーセキュリティ基本方針」「児童相談所職員の手引き」に基づき、個人別のID/パスワードを設定してサーバーのフォルダごとのアクセス制限を行うなど、情報セキュリティ対策の徹底を図っている。
- ・メール添付ファイルにはパスワードを設定することなどの注意喚起が行われ、eラーニング研修により理解促進を図っている。
- ・情報の持ち出し禁止、USBメモリの使用禁止などの安全対策の徹底が図られている。
- ・個人情報の利用目的の明示、開示請求は東京都で対応している。
- ・東京都全体で個人情報保護の意識の徹底を図っており、全体会議などで職員に注意喚起し、細心の配慮をしている。実習生から守秘義務の誓約書を得ている。

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

評価項目 6 - 1 - 1	
児童相談所(相談部門)に対して一時保護所の情報を提供している	
○×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>●担当の児童福祉司が入所時に児童や保護者に説明ができるように、「一時保護所のしおり」などの情報を提供し、入所後には児童の生活の情報を提供をしている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東京都内全所で共通に使用している「一時保護所のしおり」は、小学生用には漢字にルビを入れたり、幼児向けにはすべてひらがなで表記するなど、児童に対する説明をしやすくできるように工夫をして作成をし、理解を促せるようにしている。 ・担当の児童福祉司には、「一時保護所のしおり」とともに、保護所統一の献立表や生活に関わる簡単な日課表などの情報を提供している。 ・担当の児童福祉司には、児童の入所に際して、安心して生活できる場であることを丁寧に説明することをお願いし、入所後の児童の生活状況を随時連絡をしたり、児童からの面接の希望があれば、すぐに連絡をして対応してもらえるようにしている。 	

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

- 入所時には、児童の状況に配慮しながら、3名の職員で対応し、保護所のしおりを基に基本ルールなどを具体的に説明をしている
 - ・児童の入所時の面接に当たっては、保護担当課長代理、福祉職、看護職の3名が同席し、児童の状況に配慮しながら、面接室で15分から30分程の時間で、児童の学年や理解度に合わせて入所の理由などの説明を行っている。
 - ・入所の説明では、「一時保護所のしおり」を基に、一時保護所の役割や一日の生活の流れ、安心して生活できる権利があること、保護所で生活する上での3つの約束(外に勝手に出ない、家のことは話さない、叩いたり蹴ったりしない)などの基本ルールを説明をしている。
 - ・「一時保護所のしおり」は、学齢児用と幼児用が作成され、イラストを入れて見て分かるように工夫し、学齢児用には漢字にルビをふったり、幼児にはひらがなで表記するなどして、個別にいつでも確認できるように配慮されている。
- 入所時に生活面での担当者を決め、児童が安心して過ごせるようにし、私物の持ち込みを許可するなど、児童の気持ちに配慮した対応をしている
 - ・入所時には生活面での担当者を決め、個別面談を行うなどして、退所までの児童の生活を支援できるようにしている。入所の現状を手短かに確認し、入所に至った詳細な理由などは避け、一時保護所が、「安全で安心して生活できる場である」ことを伝え、振り向けば大人がいて体感で理解していくことができるように丁寧に説明をしている。
 - ・令和2年度から独自の取組として、児童の気持ちに沿った支援ができるように、私物を1点持ち込みができるようにしている。持ち込みの基準は、集団の中であるため、壊れたり、無くなったりすることがあることを伝え、ナイフなどの危険な物や個人情報になるような物、お金や鍵など以外の物に限定している。児童たちは、髪を縛るゴムやハンカチ、親からの手紙などを選んでいく。また、履いてきた外靴を日常生活の中で使うよう促すこともある。
- 入所後の行動観察や面接を通して、基本的な生活習慣や対人関係などを把握し、専門職ごとに記録を作成し、情報共有が徹底されている
 - ・入所後の1週間の様子を「西部ワークシート」を基に、児童が日課を経験する様子や困っていることを把握するために記録し、1週間面接を実施している。
 - ・一時保護所心理職が、一対一になることで話しやすい場をつくり、一週間面接票(学齢児用と幼児用)に沿って食事の量や睡眠のこと、友だち関係や職員の対応でも困っていることや大変だと思うこと、不安や心配に思うことなどを聞き取り、担当児童福祉司にフィードバックしている。
 - ・入所後に把握した児童の生活や健康面の状況など支援に必要な情報は、福祉職や看護職、一時保護所心理職の専門職ごとの書式に記録し、各種会議で情報交換がされ共有を図るようになっていく。
 - ・児童担当の福祉職は、入所時には、個別に話す時間を取るなどして生活面でのきめ細かいケアを心がけ、入所当初の戸惑いやストレスなどが軽減できるように配慮している。

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

- 「一時保護所HANDBOOK」を活用して行動観察を行い、行動観察経過記録や動向票などに記録し把握している
 - ・「一時保護所HANDBOOK」には、入所期間に応じた支援過程が定められ、児童の行動観察を着実にを行うために、観察記録の内容や保護所での支援方針の決定、観察会議などの手順を定めたマニュアルとして、実践的に活用されている。
 - ・入所時には入所時記録の用紙に、入所状況や生活習慣や健康などを記録し、入所後には、児童の行動観察チェックシート(学齢児用と幼児用)や動向票、行動観察経過記録、学習進度調査などに記録し、主訴を踏まえた児童の状況を把握できるようにしている。
 - ・福祉職などの依頼により、一時保護所心理職が行動観察や個別面談やケアを行うこともある。

- 児童の入所の背景を踏まえ、長期化する児童が増える中で、安心して生活できる場の提供を考え、支援の方向性を伝えている
 - ・児童には入所の理由の背景を伝えることはしていないため、行動観察をする場合の理由を伝える方針はもっていない。しかし、一時保護所心理職との個別面談や福祉職との関わりの中で、児童の今後の生活に対する助言をするなどを通して、支援の方向性を伝えるようにしている。
 - ・入所後3週間に福祉職、看護職、一時保護所心理職、学習指導職員が、それぞれ個別の児童の状況を児童票の項目に沿って作成し、それを基に観察会議を開催している。
 - ・学習では、算数と国語の学年毎の理解度や習熟度の調査をして、具体的な支援ができるようにしている。
 - ・入所した児童が、安全に安心して生活できる場を提供できるようにすることが何より大事だと考え、保障できるようにしている。また、保護の長期化が予想される児童に対しては、主訴に対する配慮とともに、長期化によるストレスなどの弊害に対して、きめ細かい配慮ができるようにしている。

- 児童の日々の状況に関する情報は、公務室の書棚にいつでも確認できるように保管され、情報が共有できるようにしている
 - ・児童一人ひとりの一時保護所での状況は、福祉職をはじめ、学習指導職員、看護職、一時保護所心理職などが、対応内容に応じた書式に、それぞれの専門的な視点で記録をしている。
 - ・個別の児童の記録は、公務室の書棚に保管され、いつでも確認できるようになっている。
 - ・日々の事務連絡や申し送り事項の確認や児童の状況の変化に対しての連絡は、連絡ノートとして、A4サイズのノートに日付順に書き込み情報が共有できるようにしている。また、連絡ノートは公務室の書棚に置かれ、出勤すると必ず見ることになっている。

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

●児童の個別ファイルを作成し、支援に必要な情報を集約して、職員が共通認識をもって対応できるようにしている

・児童一人ひとりの一時保護児童入所時の記録、一時保護児童インテーク用紙、動向票、行動観察経過記録などを一括にしたファイルを作成し、情報を集約できるようにしている。
 ・児童の個別の状況を把握するために「西部ワークシート」を活用し、入所7日目の様子として食事、睡眠、排泄の状況や遊び、学力、対人関係などを記録している。また、対応に苦慮している点やうまくいった対応などと考えられる原因や背景などを記録し、支援方法や対応策を考えている。
 ・児童の状況を踏まえ、具体的な支援方法や対応策を、ワークシート1枚に収めることで、他職種の職員で共有し支援しやすくしている。

●児童の担当福祉職を中心に、全職員が見守ることを伝え、受容的に関わることを通して信頼関係の構築になるようにしている

・入所時には、福祉職や看護職、一時保護所心理職、保護担当課長代理が同席して、安心して生活できる権利があることや困ったことがあったら大人の人に話してほしいことを伝えている。
 ・児童一人ひとりに福祉職の担当を配置し、看護職が健康に関する声かけをしたり、一時保護所心理職の面談やプレイセラピーなどを通して、全職員が関わっていることを感じてもらえるようにしている。
 ・担当福祉職は、個別に児童と話すことや観察を通して、面会をしたいなどの児童の要望や気持ちの変化を把握し、受容的な関わりを通して何でも言ってもらえる関係をつくるようにしている。また、児童の詳細な情報は保護担当課長代理に報告をしている。

●保護担当課長代理が窓口になり、児童福祉司との情報交換や退所後の生活に向けた支援をしている

・児童担当の福祉職が把握した、児童の個別の状況は、他職種の職員と共有するとともに、児童福祉司との連絡窓口になっている保護担当課長代理から、担当児童福祉司に電話や来所時に情報が提供されている。
 ・児童福祉司は、児童の個別状況にもよるが週1～2回の面談を実施している。児童からの面談の希望があると2～3日の間に面談を実施できるようにして不安解消に努めている。
 ・担当の児童福祉司への児童の情報提供は、口頭で伝えるとともに、児童の手紙や日記、一時保護所の活動で制作した作品などを見てもらうなど、具体的な様子を知ってもらうようにしている。

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

- 児童の意向や希望を聞く機会を持ち把握したり、児童の希望は担当の児童福祉司に伝えている
- ・児童の日々の気持ちなどは記述した日記で確認したり、一時保護所の生活の中での要望などは「子どもアンケート」で把握して、アンケートの結果は「課長から」として学習棟の廊下に掲示している。
- ・月1回希望する児童に対して第三者委員が来所し、12名から15名の児童に対して面談をしている。面談後には児童の意見をレポートにとりまとめ提出してもらい、当保護所、担当児童相談所の相談部門及び本庁家庭支援課で共有している。保護所の生活に関する児童の意見に対しては、所内で対応策の検討と実施につなげ、ケースワークに関する意見は担当児童福祉司に伝えている。
- ・個別の児童の面会希望や家族関係の調整については、担当の児童福祉司に対して、面会希望を伝え実施できるようにしたり、親子面談などがあれば実施後に報告をして、退所に向けた支援が出来るようにしている。

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

●安心して過ごせるよう、集団生活での約束や個人情報に気をつけるなど、理解能力に合わせて説明している

・入所時に「一時保護所のしおり」を用いて、集団生活を送る上での諸々の注意事項を、その児童の理解能力に合わせて説明している。この中で個人情報(住所・電話番号・名字)、入所に至る経緯については互いに話をしないという約束をしている。職員は日常生活や行動において、児童同士で深く干渉することのないよう、関係性に配慮した支援に努めている。

・入所後の居室割り当ては、学齢男児・学齢女児・幼児に分けられ、入所期間や関係性等を考慮して決められている。また食事の座席や布団の位置なども、児童の個別事情や相性などにも配慮して決めており、必要に応じて変更を行うなど、柔軟な対応をしている。

●児童の状況変化について、細やかに観察・記録し、職員は対応状況を含めて情報を共有している

・児童の日々の状況変化は、班会議や朝・夕の引継ぎなどで情報共有されている。日々の日誌の他、個別の「インタビュー記録」「七観ワークシート(入所7日目)」「行動観察チェックシート」、個別的な配慮を要する児童には「個別対応プラン」を作成するなど、細やかに観察する仕組みができています。

・公務室内にある改善ボードには、日々の支援で見直しを行った方が良いと気づいた内容を書き込み、直近の会議で諮ることとしている。

・日々の生活支援において気になった出来事や、トラブルが起きた時の状況などを記録に残すことで、対応状況を含めた情報を共有しており、必要に応じて他部署との情報共有も行っている。

●集団生活での行動傾向を捉え、職員同士連携して児童を個別に見守りながら集団生活を支えている

・職員は「一時保護所職員HANDBOOK」に基づき、集団における行動傾向の捉え方について理解している。集団は児童の成長を促すものである一方、傷つきや成長を阻害する環境にもなりうるため、慎重に見守り、集団をなるべく分散させることで不要なトラブルが起こらないよう配慮している。また集団の中でストレスを感じやすい児童には、状況に応じて一時保護所心理職の対応やタイムアウトの方法を導入するなど、不安定行動などを未然に防ぐよう支援している。

・各勤務帯の職員は職種を超え、横のつながりを持って、声かけや支援体制の組み直しを状況に応じて行い、児童を個別に見守りながら集団生活を支えている。

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

●児童の基本的な生活習慣や知識・技術の獲得状況を把握し、基本的な力の習得につながる支援を行っている

・児童が基本的な生活習慣や知識・技術を獲得しているかについて、1週間面接、チェックシート、日々の支援から得られた情報により、現状での到達点を把握し、支援が必要な箇所を明確にしている。その上で一時保護所心理職が中心となって個別面接を重ね、他の職員と連携しながら基本的な力の習得につながる支援を行っている。
 ・福祉職は日々の集団活動や遊びから、約束や友達づくりのサポートを行っている。また児童間でのトラブルには、話し合いによりお互いの気持ちを知る機会を作るなど、関係性を育てている。
 ・一時保護所心理職によるグループワークでは、感情表現等について、心理教育的側面からフォローするなど、自己表現できるよう支援している。

●楽しい行事やチャレンジで達成できる機会、当番などを通して、協調性や生活力が向上できるよう支援している

・新型コロナウイルス感染症によりスポーツ大会は実施を見送っているが、夏・冬のお楽しみ会、季節行事、遠足や社会見学等の行事は児童を分散するなど工夫して開催している。
 ・各行事において、児童が準備段階から参加し、自分たちで出し物を考え発表することもある。
 ・けん玉や縄跳びの検定では、合格証を課長が授与するなどにより、児童のモチベーションは高まっている。児童の「個」が認められる機会を作ることで、チャレンジ精神や達成感を養っている。
 ・日常生活の中では、身の回りの事を自ら行い、日曜に共用場所の掃除を行う、平日でも当番が布巾を洗うなど、協力して行うことにより、協調性や生活力が向上できるよう支援している。

●自立についての理解が深まるよう、児童の状況に応じて課題設定や日常生活支援を行っている

・学習授業の中では、買い物ゲームやお店屋さんを行う課題を設定している。「勤労感謝の日」や「成人の日」には、将来の夢や仕事に関する作文、課題活動を行うなど、経済観念も含め自立への理解が深まるよう支援している。
 ・幼児にも、発達段階に応じた玩具の提供や集団生活の経験を積む中で、ADLや生活スキルの向上を目指す支援を行っている。
 ・児童のアンケートには、「〇〇ができるようになった」「苦手な人とも仲良くできるよう考えてくれている」「小さい子もいるので年上である自分を感じる」「日記をつけることで自分を振り返ることができた」「家族がいなくても前向きな気持ちになれるようになった」などの、成長がうかがえる声があった。

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

●児童が年齢に応じた生活を楽しめるよう配慮し、より安心できる環境づくりに努めている

- ・一時保護所の基本方針の中に「安全で安心できる生活」がある。職員は、児童の入所に至るまでの経緯や様々な状況をふまえて、日常の児童の行動特性や要望、苦情に耳を傾け、より安心できる環境づくりに努めている。
- ・日課はホールの見えやすい所に掲示しているが、大きくは変更せず、簡潔で覚えやすくすることで、安定したリズムで生活が送れるよう配慮している。
- ・幼児と学齢児を別日課としており、お互いの日課に配慮しながら、生活空間を共有している。
- ・学習場面では学年ごとの小グループを作ったり、幼児の遊び場面でも、低年齢児と高年齢児に分けるなど、年齢に応じた生活を楽しめるよう配慮している。

●児童が物事に主体的に取り組み、自身で有用感をもてるよう、職員は動機付けをしている

- ・児童が主体的に取り組む力をつけられるよう、お楽しみ会や運動会などのイベントで、装飾や看板作り、プログラム作りなど準備段階から参加を促している。当日は司会や有志の出し物(個人ではけん玉や、学齢女児によるダンス)など、児童が積極的に参加できるよう工夫している。
- ・児童が有用感(人の役に立っているという気持ちになれる)を持てるよう、職員のお手伝いや壁面装飾の制作に協力してもらっている。また学齢児が、幼児の遊び相手や移動の際に手をつなぐ、幼児に縄跳びなど頑張っている姿を見せるなど、幼児にとって頼もしい存在となっている。幼児・学齢児のさりげない日々の関わりは、良い相乗効果をもたらしている。

●アンケート、意見箱、担当児童福祉司・第三者委員訪問など、児童が意見を表明する様々な機会を作っている

- ・保護所で気持ちよく過ごせるよう「マナーブック(14項目)」を作成しており、毎週土曜にその時必要性が高い項目などを選び、児童の疑問に答えながら確認しあっている。また理解を求めるだけでなく、意見も聞いている。
- ・毎月行っている「子どもアンケート」は、保護所での生活についてどのように感じているか、幼児から学齢まで年齢に応じて分かりやすく表現されており、児童の要望を把握し対応に努めている。
- ・意見箱が玄関口とホールの2ヶ所に設置されており、児童はいつでも意見を伝えることができる。
- ・担当児童福祉司や第三者委員の定期的訪問があり、児童が直接、外部の委員に相談することができる。
- ・このように児童が意見を表明する様々な機会を作っている。

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

●児童の嗜好を献立に反映し、食育・郷土料理・行事食を通して、食への関心を深めるよう支援している

- ・食事の献立は、毎食後に児童に感想を聞き取り記録に残している。また月一回の「子どもアンケート」で嗜好を確認し、毎月開催される給食業務連絡会で報告・共有を行っている。
- ・毎月19日の食育メニュー、その他郷土料理では食事中に当該地域の話をする、季節や行事に合わせたお楽しみおやつを提供など、日常の食事からの食育を考慮し、食への関心を深めるよう支援している。
- ・食事をおいしく楽しめるよう、適温での食事提供に配慮し、麺類は配膳された児童から食事を開始するよう声かけを行っている。また選択食はないが、サラダのドレッシングは選べるようにしている。
- ・食物アレルギーには、細心の注意を払い、事故防止に努めている。

●感染症対策を取りながらも、食事が楽しい雰囲気になるよう様々な取組を行っている

- ・新型コロナウイルス感染症対策のため、食堂に入る際は手洗い・消毒を励行しており、食事時間は幼児と学齢児の入れ替え制で設定されている。食事時、幼児は向かい合ってはいるが斜向かいで食し、学齢児は一方向を向いての黙食を守り、職員は児童から離れた場所での静かな食事風景であった。
- ・昼食時に流れるBGMは落ち着いた中にも児童に馴染みの曲で、楽しい雰囲気になるよう配慮されている。また行事会食の際には、一人ひとり画用紙でランチョンマットを作成する、一時保護所心理職を中心にしたグループ会食で、より楽しい雰囲気の中で食事ができる機会を作る等、食事時間が明るくなるよう様々な取組を行っている。

●児童一人ひとりのペースや嗜好を尊重した関わりにより、食事を喜びにできるよう支援している

- ・食事については、児童一人ひとりのペースや嗜好を尊重し、完食することを目標にはしなくなっている。
- ・児童の嫌いな食材への抵抗感は強く、食事を受け付けられない児童も増えている。食事時間が苦痛なものとならないよう、職員は「苦手なものは一口でも食べてみて、無理なら残していいよ」と無理強いをしない。
- ・あまりにも小食であったり、食の偏りがある場合には健康管理の面から、看護職と連携し対応している。
- ・嫌いな食材や量を調整する、少しでも食すことができた時に褒めたり、職員も喜んだりなど、児童目線の地道な取組姿勢により、アンケートには「嫌いな〇〇が食べられるようになった。」の自由回答が多くあった。

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

●看護職を中心に、嘱託医や歯科衛生士などと福祉職の連携のもと、児童の健康の維持・管理に努めている

・看護職は入所インテーク時より児童の健康状態の把握を行い、健康の維持・管理に努めている。また週1回の嘱託医による健診、月1回の歯科衛生士による歯科講習も実施している。
 ・児童の体調に変化があった時は、福祉職が適宜看護職に情報提供を行い、看護職による処置または通院を速やかに行っている。また児童の状況に応じて小児科や歯科への通院など、医療機関と連携して保護所生活に必要な医療の対応をしている。
 ・通常の通院は、児童の状況に応じて看護職が同行しているが、入所前からの疾病・通院については、担当児童福祉司が同行するため、通院の必要性などの医療の見極めも含めて、児童の健康情報の提供を、必要に応じて行っている。

●看護職が児童の生活の中に積極的に入ることで、医務室を利用しやすい雰囲気となっている

・医務室には4名の看護職が在籍し、ローテーションにより日勤帯は2名体制、土日も可能な限り対応し、児童の健康の相談や処置などの対応をしている。看護職不在時のフローも備えており、福祉職から看護職への電話連絡で児童の状況を確認したうえで、指示や助言を行うこともある。
 ・現在、服薬管理を要する児童は多く、薬の分包、配薬は看護職によるダブルチェックを行い、保護担当課長代理が最終チェックを行う。与薬も、複数職員でのチェックと呼名、確認を行い、事故防止に努めている。
 ・薬の他、便秘対応、入浴時の皮膚状況の確認及び処置など、看護職が生活の中に積極的に入っていることで、児童が医務室を身近に感じ、利用しやすい雰囲気を作っている。

●新型コロナウイルス感染症への対応に、看護職がリーダーシップを発揮し、感染拡大を抑えている

・新型コロナウイルス感染症についての勉強会や、手洗いなどの衛生管理、食事時の対応その他、感染予防対策に努めてきたが、所内でも感染者が発生している。
 ・東京都の医療切迫状況により感染児童の入院ができず、やむなく所内で対応することとなった。建物の構造上、完全な隔離対応が難しかったが、病児や感染症の対応など看護職がリーダーシップをとって対応してきた。特に、生活スペースで健康児と感染児が交わることを防ぐよう、課長の手配により派遣看護師に対応を委ねたことで、感染の拡大を最小限に抑えることができていた。今年7月に感染管理認定看護師による研修も行われており、今後も対応について検証を続ける予定である。

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

●児童が相談しやすい雰囲気努め、精神面での把握と対応を検討し、職員全体で取り組む体制ができている

・児童との個別面談は、入所インテーク時に担当職員が、入所1週間を目安に一時保護所心理職が行い、不安や悩みの相談にいつでも、だれでも応じることを伝えている。
 ・入所後に不安定さが見られるようになった児童には適宜声かけをし、福祉職と一時保護所心理職とで日々の業務の中でさりげなく情報共有し対応を検討している。課題のある児童については、職員複数名で検討し、「個別対応プラン」を作成している。その上で、職員全体が課題を確認し一定の対応が行えるよう工夫している。
 ・心理的ケアが必要な場合は児童相談所の担当児童心理司と一時保護所心理職とが連携を取り、必要な行動観察及びケアや判定をスムーズに行えるよう努めている。

●不安定行動の底にある児童の不安に寄り添い、職員が一貫した対応を行うことで、成果がみられている

・児童の不安定な状況として、「落ち着かない、活動に乗れない、試し行動、暴れる」などがみられている。被虐待児が8割を占める中、保護所の生活が安全であり、安心して大人を信用してもいいと児童が気づけるよう、職員が一体となって対応している。その骨子に、「ルール・決まり事を変えない。基本的枠は変えない」ことを大切に、児童が混乱することのないよう一貫した姿勢で対応している。
 ・「叩く、暴言、自傷・他害」などの事象の底にある不安な気持ちに寄り添い、職員が常に同じ態度で接することで、徐々に「落ち着く、試し行動や逸脱行動の減少、職員に甘える」など愛着行動も形成されてきている。

●児童への個別的な心理ケアや、職員の支援方法への助言など、充実した支援のため、体制強化が望まれる

・今年7月にオープンしたプレイルームには玩具等を置き、プレイセラピーや「きょうだいの時間」など児童が寛げる場所を提供している。また一時保護所心理職は、児童の日常の生活の観察状況から、必要に応じてグループワークを行い、児童間の人間関係や職員とのやり取り、保護所の集団生活がより上手いくよう支援をしている。
 ・発達や愛着に課題があり集団生活が難しい児童が増え、個別的な心理ケアや一時保護所心理職による専門的な見立てが必要なケースが多くなっており、職員の支援方法に対する助言を含め一時保護所心理職の役割は大きい。児童数が定数を超過している中、充実した児童支援のため、一時保護所心理職の常勤化及び増配置など体制強化が必要と考えられる。

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

●進捗調査による学習到達度に合わせて、総合的学習、教科書授業、個別補習授業の三本柱で支援している

・平成29年度より学習体制の見直しを行い、学習進捗調査による学力に合わせた学習時間、「総合的学習」、「教科書授業」、「個別補習授業」の3本柱で支援にあっている。
 ・入所時に行う学習進捗調査は、全保護所で同じ問題を使用して実施しており、基礎学力の到達度を確認している。その上で児童個々の学力に見合った進捗別の学習教材を用いて学習を行っている。
 ・「総合的学習」は、全学齢児を対象に集団授業形式の学習時間を主体としている。「教科書授業」は、学習指導職員により学年別の教科書を使用して少人数での学習指導を行う。「個別補習授業」は学習の理解を深めるための補習学習を行っている。

●新学習棟では、個々の必要に応じた学習環境へと取り組んでおり、児童の満足度も高い

・昨年度増築された新学習棟は、生活空間と切り離された4つの学習室が設置されており、学習環境は大きく改善されている。
 ・国語・算数など積み重ねが必要な基礎学習に加えて、総合学習として社会・理科・音楽・工作などの課題を取り入れ楽しみを増やすよう努めている。また習熟度別の学習や必要に応じての補習学習など、児童の学力に合った学習課題を設定している。
 ・必要に応じて就学準備、小中受験、外国籍児童の日本語学習など児童の状況や能力に合わせて学習を支援している。中学受験については授業内プログラムの設定はないが、自主学習など個々の状況に応じた対応を行っている。様々な個々に応じた学習環境により、児童の満足度も高い。

●児童が安心して学べるよう様々な工夫や配慮を行っており、手厚い対応の継続のため人員体制強化が望まれる

・学力の低下している児童には、学力に応じた問題で不安や負担を感じないようにし、また学習の遅れを他児に気づかれないよう配慮している。
 ・集団学習に馴染めない児童には、落ち着いて学習できるよう個室対応などを行っている。学習用タブレットが令和3年度から、全所に導入されており、効果的な使用方法について学習指導職員と相談し模索中でもある。
 ・学習を支援する数々の取組により、児童は学習意欲の向上や達成感を味わうとともに、保護所退所後の通学への不安の解消につながっていることがうかがわれた。
 ・一時保護所の児童は入れ替わりが激しいが、個々への手厚い対応の継続のため、児童数に見合った人員体制強化が望まれる。

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

●地域資源を活用し、児童の体験や生活の幅を広げるよう取り組んでいる

・地域資源を活用し、一時保護所の中だけで生活が完結しないよう取組をしている。行事として、近隣の大規模公園の資料館見学や、消防署見学、バスハイクで科学館見学など実施している。日常的には近隣の公園を散歩したり、図書館は定期的に利用している。
 ・地域消防署や区の防災担当の協力により、総合防災訓練を実施している。しかし恒例の隣接する社会福祉施設での合同避難訓練は、現在実施を見送っている。
 ・施設職員以外の人との交流も重要である。前年度、実習生として保育・理容・研修医・新任児童福祉司・児童心理司・子供家庭支援センターなどから23人受け入れ、児童の生活の幅を広げることに役立っている。

●一時保護所の秘匿性に留意しながらも、感染症収束後のボランティア活動に向けて期待を寄せている

・一時保護所は秘匿性が高いという特性上、施設を広く地域に開放することは困難である。ボランティアなど大々的に募集することは難しく、地域との連携、地域資源の活用には慎重に取り組んでいる。
 ・例年では大学のボランティアサークルによる定期的な学習支援、行事の際には手品やバルーンアートのボランティアなどで児童との交流を図っている。
 ・現在は新型コロナウイルス感染症により実施を見送ってきたが、昨年度より理容学校の学生ボランティアに2ヶ月に1回ほど来所してもらっている。
 ・今後に向け、ボランティア受入れ再開について大学等のボランティアセンターに伝えており、新型コロナウイルス感染症収束後の活動に期待を寄せている。

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

●入所時には、児童の権利について「一時保護所のしおり」で説明し、日常生活の中でも、折につけ伝えている

- ・基本的人権については、入所時の面談で「一時保護所のしおり」(学齢児用・幼児用)に記載されている“とても大切なあなたへ”の項目で「権利」について、食べる、寝る、お風呂に入る、怖い思いをしないなどの具体的な場面での生活が保障され、安心して生活できる権利があることを伝えている。
- ・月1回の「子どもアンケート」や毎週土曜日の午前中に行われるミーティングでのマナーブックの説明の時にも、集団生活で安心して過ごすための基本としての権利やマナーを守ることの義務を含め伝える機会をもっている。
- ・きょうだいで入所した場合には、児童の希望を聞いて、プレイルームで一緒に過ごす時間を確保している。

●職員の不適切な言動については研修などの折に振り返る機会をつくったり、第三者委員からの報告内容に対して組織的な対応をしている

- ・勤務は複数体制を取り、お互いの対応について、気づいたことは助言したり伝え合うようにして、不適切な言動がないようにしている。
- ・所内では接遇や権利擁護のほか、言葉のいい換え法、ダブルバインドなどの研修を、保護担当課長代理や一時保護所心理職が講師になり実施し、すぐに効果がでるものではないが学びを通して実践につながる機会にしている。
- ・月1回実施している第三者委員と児童との面談でも、職員の児童に対する言動への意見が報告されたり、職員調査からも児童の対応に対する意見が出されている。課長、保護担当課長代理は、一人だけの問題ではないと考え、個別面談では職員の対応のいい点を具体的に伝えるようにしている。

●児童間のトラブルが起こらないように細心の注意を払ったり、プライバシーや羞恥心を守るために児童の気持ちに沿った配慮をしている

- ・入所時に「一時保護所のしおり」で、叩いたり、蹴ったりすることの禁止を伝えている。
- ・児童の行動は、職員の目の行き届く範囲で活動するように促し、児童の動向には、職員間で情報の共有を行い、小さな変化に気づくようにして未然に防ぐなど、トラブルが起こらないように細心の注意を払っている。
- ・トラブルが起きた時には、他児の目に触れないように配慮したり、トラブルの内容(例えばトイレペーパーのいたずらをしたなど)によっては、トイレの使い方について全体指導をするなど対応をしている。
- ・入所時に排便の仕方について配慮が必要な場合には、個別に排便チェックをするなどの確認をして、日常の支援につなげている。
- ・児童のプライバシーに配慮して、紙パンツを使用している場合には別室で着替えたり、虐待やリストカットの痕跡がある場合には他児の視界から外れるようにしている。
- ・羞恥心に対しては、着替えの時に後ろを向いたり、学習の到達度が実学年より低い場合には、学年のドリルではなく、児童の習熟度に合わせたプリントにするなどの配慮をしている。

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

●一時保護所の手引きを基に、共通認識で支援ができるようにして、一時保護所HANDBOOKを全職員に配付し活用している

・「一時保護所の手引き」は、公務室の書棚に置き、職員はいつでも手に取ることができるようにしている。また、支援の細かな業務マニュアルは、PCの共有フォルダに一括管理され、いつでも閲覧できるようになっている。
 ・各担当は仕事内容のマニュアルを作成し、変更が出た場合には修正をして、新しくしたものをプリントして差し替えてもらうようにしている。
 ・全職員に配布している「一時保護所HANDBOOK」に定められている入所後の1週間観察やチェックシートの確認、支援方針の決定、観察会議の開催などの支援過程に応じた対応ができるようにしている。

●連絡ノートや会議での引継ぎと助言指導、積極的なヒヤリハットの提出などを通して、児童の安全に配慮した業務の水準の確保に努めている

・児童に対しての支援内容や方法の手順については、職員会議を基に、看護職や学習指導職員、一時保護所心理職などの各ミーティングや勤務交代時の引継ぎなどを通して、確認できるようにしている。
 ・観察会議や引継ぎ時に、職員の児童への支援内容やその方法について、保護担当課長代理から助言や指導を受けたり、個別の面談を実施する機会もある。
 ・日々の児童の状況や連絡事項は、A4版の連絡ノートに記録され、公務室の書棚に保管され、出勤したら必ず確認をして勤務に入ることになっている。
 ・日常的な支援の中で、危険が予測されるものについては、積極的にヒヤリハットを出すことを促しているため、今年度の半年間で電気の消し忘れや水漏れなども含め400件ほどの報告がされ、改善に向けた検討が行われ、児童の安全性に配慮した支援ができるようにしている。

●公務室には、業務に関わる意見や要望を記入する用紙が書棚の扉に掲示され、業務の改善につながる取組をしている

・公務室の書棚の扉には、職員会議の議題や改善の提案、行事の実施後のアンケート、ヒヤリハット記録や事故報告など、いつでも自由に記入することができるボードを用意して、会議では記入されている内容を検討し、改善ができるようにしている。
 ・毎月実施している「子どもアンケート」の内容は、学齢児(低学年、高学年)と幼児の3種類準備し、ルビをふったり、分かりやすい表現にするなどの工夫をして保護所の生活について聞き取っている。また第三者委員への児童からの意見なども含め、検討して改善につなげている。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	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	●行事の準備やけん玉検定で目標に向けて頑張ったり、小さい子のお世話をするなどの経験を通して、一時保護所での生活が快適になるように支援している	
内容①	<ul style="list-style-type: none"> ・お楽しみ会や運動会などの大きな行事の時には、装飾や看板づくりなどの準備段階から幼児も含め参加できるようにしている。お楽しみ会では、職員がプログラムの内容は決めるが、司会をやったりプログラムを掲示できるように書いたり、けん玉やダンスを個人的に披露するなどの企画をして楽しんでいる。 ・けん玉は毎週1回検定日があり、級があるため所庭や自由時間に練習をする児童がいるなど、それに向けて挑戦する姿が見られたりしている。級が上がると課長から賞状が出ることも、児童のモチベーションアップになっている。 ・学齢の児童には、幼児の子の手をつないでトイレに一緒に行ったり、「ありがとう」と言われたり、小さい子が近づいてくることをうれしく思うなどの経験が、児童の成長の一つになっている。 	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	5-2-2	職員のやる気向上に取り組んでいる
タイトル②	●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	
内容②	<ul style="list-style-type: none"> ・近年、対応の難しい児童の入所事例が増え、職員は厳しい人員体制の下で業務に取り組んでいる。そうした状況ではあるが、職員が気づきや工夫を意見として出し合い、風通し良好な人間関係の下で一丸となってより良い支援に取り組めるよう、仕組みと環境づくりに努めている。 ・課長の「イクボス宣言」、保護担当課長代理の、いつでも助言や指示を仰げる体制づくり、要請にはすぐに駆け付け率先して児童対応に当たる姿勢、職員の主体的な考えや取組を支援する姿勢などを通じて、職員はチームの一員として意欲を持って業務に取り組んでいる。 	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	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	●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	
内容③	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度、新型コロナウイルス感染症が所内でも発生し対応を迫られたが、当保護所の構造上、個室が少なく陽性となった児童の隔離や保安に要する職員配置などに苦慮する場面が多々あった。看護職を中心により良い対応方法を検討し、一部派遣看護師を導入し収束を得た。 ・こうした取組の実践を取りまとめ、当保護所における対応として適切であったか、効果の検証を進めている。建物構造の大幅な変更は近々には望めないため、既存の環境での効果的な対応を取りまとめ職員間で周知しておく取組は、感染症リスクへの対応力強化とBCPIにもつながるものであり、推進が期待される。 	

特に良いと思う点	
1	<p>タイトル ●学習棟ができたことで、空きスペースにプレイルームをオープンし、プレイセラピーやきょうだい時間などに活用して、児童がリラックスして過ごせる場所を提供している</p> <p>内容 ・学習棟ができ、空いた教室にプレイルームを7月にオープンし、有効に活用できるようにしている。 ・壁紙を貼り替え、ソフトな床材にして、小さなテーブルと椅子を置き、玩具やボールプール、人形遊びができる玩具、動く玩具など、楽しく遊んだり、リラックスして過ごすことができる環境にしている。 ・入所時のインテークや幼児の面接で使用したり、箱庭ワークのプレイセラピーで活用したり、3～4名でのグループワークでカードを使って話し合う場を使用するなど幅広く有効に活用している。また、個別に対応が必要な児童がいた場合などに活用することができるようにしている。 ・きょうだいで過ごすことを希望する児童がいた時には、きょうだい時間としてプレイルームで遊ぶことができるようにしている。きょうだいで仲良くしていることを羨ましく思いトラブルの原因になることもあるので、細心の注意を払うようにしている。 ・児童たちには好評な場所になり、「また来たい」などの声が聞かれている。</p>
2	<p>タイトル ●職員のモチベーションが全体的に高く、積極的に発言しながら意欲を持って業務に取り組む姿勢が見られる</p> <p>内容 ・当保護所では定員超過の状態が続いており、職員の負担が大きくなっているが、その中でも職員は互いに協力しながら高い意欲を持って業務に取り組んでいることが、職員調査結果等からうかがえた。また、人間関係が良いという意見も聞かれた。 ・管理・監督職は、職員が意見を言いやすい雰囲気を作りつつ、職員が些細なことでも相談できるよう配慮している。また、職員は、会議の場で自由に発言するほか、公務室のボードに貼り出した行事アンケートに提案を書き込むなどして、自分の考えを容易に伝えることができる。 ・職員の意向を汲み取りつつ、保護所全体で高い意欲を持って業務に取り組んでいると考えられ、児童に対するより良い支援につながっていくものと期待できる。</p>
3	<p>タイトル ●児童が安全に安心して食事ができるよう、様々な取組をしている。</p> <p>内容 ・食物アレルギーの有無については入所時点で厳密に確認し、食事箋やアレルギー児用の赤いトレイ、食札等の掲示、配膳時のダブルチェック、配食の一番最初に食事を提供するなど様々に事故防止に努めている。 ・食事形態には細やかな工夫・修正を行っている。食べる機能が育っていない幼児には、離乳食に近いものや一口大、キザミ食など、児童に合わせて提供している。 ・学齢児であっても食の細い児童には、食事が負担にならないよう幼児食を提供する、箸を使えない児童の食札にはスプーン・フォークと記入する、また便秘気味の児童にはコンニャクゼリーを提供するなど、児童が安全に安心して食事ができるよう様々な取組をしている。</p>

更なる改善が望まれる点	
1	<p>タイトル ●児童への言葉かけについては、研修で学ぶ機会があるが、実際の場面での児童に対しての不適切な対応について、職員の育成や学びを活かすための更なる検討が望まれる</p> <p>内容 ・児童への言葉かけについては、昨年度、児童への言葉かけについて一心がけるポイントとして保護担当課長代理を講師に所内研修を実施したり、一時保護所心理職が作成した過剰適応とダブルバインドと愛着をテーマにした資料で学ぶ機会をもっている。 ・入所して来る児童は、愛着関係が希薄で様々な行動で自分を表現することがあるため、ルールや決まりを変えないことが、児童にとって安全・安心につながると考え対応している。 ・職員調査結果には、職員の児童に対する不適切な声かけや対応についての意見が出されている。また第三者委員からも、児童からの聞き取り結果として、同様の意見の報告が寄せられている。 ・入所児童数の多さがあり、日常の支援に余裕のない状況があることは察するが、二次被害になることは避けなければいけないことから、児童に対しての基本的な関わり方について、例えば、児童が困っている時に愛着関係を結ぶ対象として職員が機能できるのかの視点で具体的に話し合う機会やロールプレーを入れるなど実践につながる研修をするなどの検討を期待したい。 ・一人ひとりの職員が自分の言動を振り返ることができるように、自己チェックする機会の検討も期待したい。</p>
2	<p>タイトル ●児童同士の話し合いの機会を設け、児童の主体的な行動へと発展することを見守って欲しい</p> <p>内容 ・当保護所では児童の意見を聞くための様々な仕組みがあり、児童の不安や不満に寄り添っている。また不要なトラブルが起らないような配慮や、不安定行動を未然に防ぐような支援で、安全・安心な生活が保障されている。 ・しかし職員に頼り、解決を求めるばかりでなく、児童同士で話し合う機会も重要と思われる。小グループで、日常のささいなことを話し合う、解決したり結論を出すのではなく、自ら意見を考え、伝え、他の意見を聞く、その過程が大切である。児童の力、可能性を信じて、小さな、その場での「おしゃべり会」からでも動機付けをし、児童の主体的な行動へと発展することを見守る姿勢について、検討していただきたい。</p>
3	<p>タイトル ●マナーブックについて児童の理解が深まるよう、児童に分かりやすい言葉を用い、児童が目で見確認できるような資料など、更なる工夫を期待したい</p> <p>内容 ・当保護所内での約束事等を記載した「西部のマナーブック」については、これまで若干内容を改訂してきた。保護所内では、職員間で共有し、児童対応において共通認識を持って取り組めるよう取りまとめたものである。 ・児童にマナーと一時保護所のルールを説明する際には、直接マナーブックを見せるのではなく、毎週土曜日に、その時の状況に応じて必要性の高い項目を選び、児童が理解しやすい表現を心がけながら説明している。 ・利用者調査においては、一時保護所のルールや理由などの児童の理解が進んできている様子も見られたが、一方で、ルールが多いという受け止めも依然見られる。マナーブックに記載された事項について児童の理解がより深まるよう、平易で親しみやすい表現の使用や、決まりが必要な理由の丁寧な説明に、引き続き努めることが重要と考える。また、視覚的に児童の理解を促すよう、ポイントを簡潔に記載した資料を作成し、児童に見せながら説明するなど、引き続き可能性を検討することを期待したい。</p>