

一時保護所における苦情解決制度及び第三者委員 (アンケート実施結果)

【調査概要】

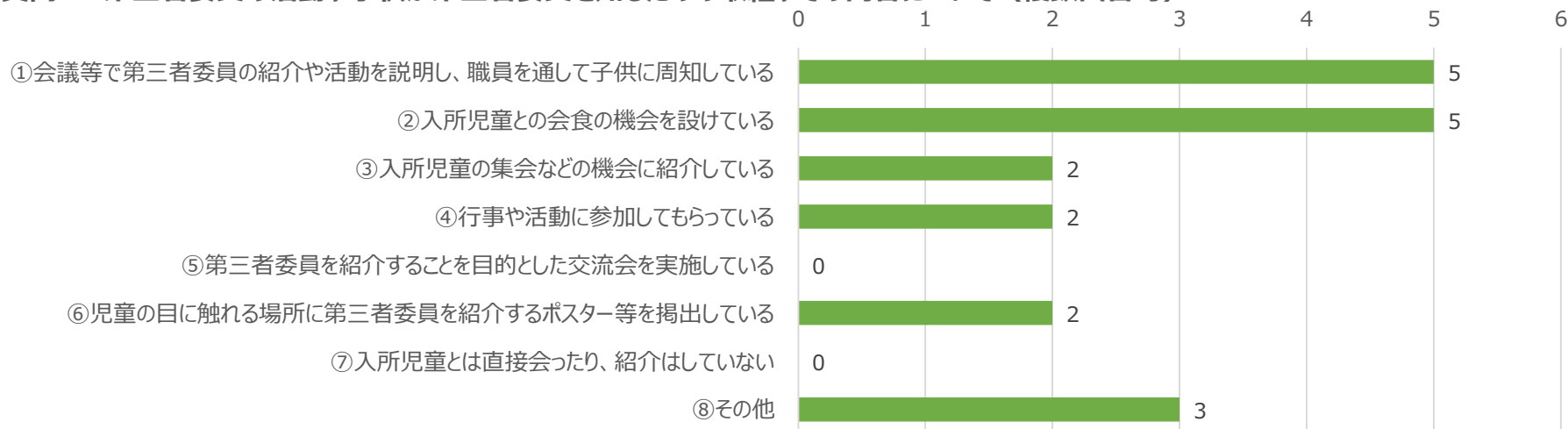
一時保護所における苦情解決制度の運用及び第三者委員の活動状況の実態把握のためアンケート調査を実施

- ・ 回答一時保護所：東京都児童相談所一時保護所 8 か所
- ・ 実施時期：令和4年7月

【結果概要（第三者委員について）】

- 第三者委員 弁護士4名
- 月に一度、担当の一時保護所に訪問

質問1 第三者委員の活動や子供が第三者委員を知るための取組やその内容について（複数回答可）

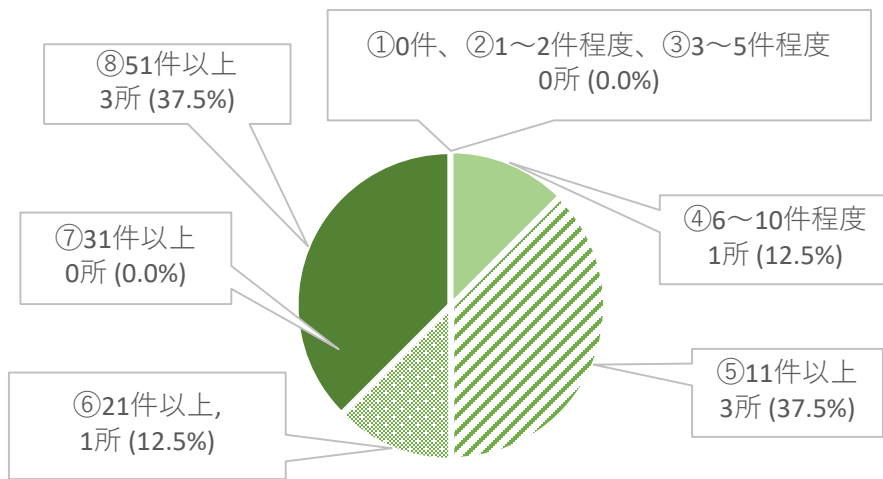


- ✓ 「会議等で説明し、職員を通して子供に周知している」は5所（62.5%）が実施していた
- ✓ 子供への紹介方法は、「会食の機会を設けている」が5施設（62.5%）と最も多かった
- ✓ その他として、「当日の朝、児童に説明している」「児童全員が第三者委員と話ができるようにしている」という回答があった

一時保護所における苦情解決制度及び第三者委員 (アンケート実施結果)

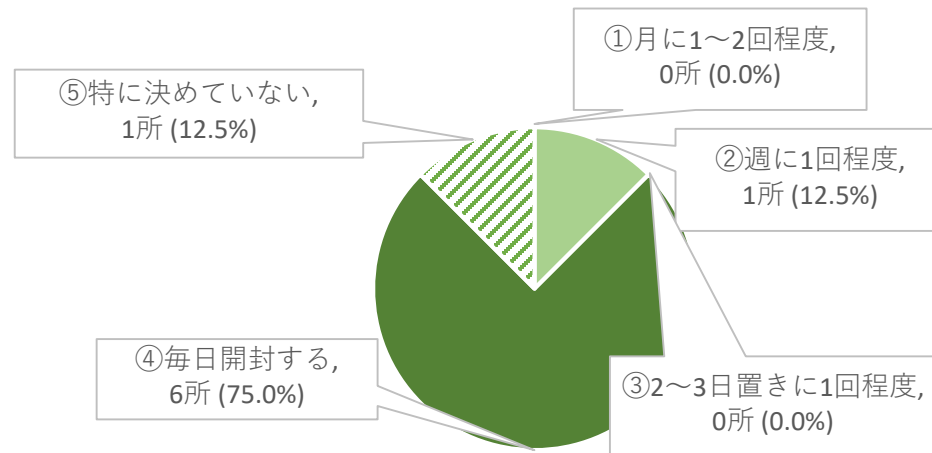
【結果概要 (意見箱について)】

質問2 意見箱の年間の投書実績について



- ✓ 「0~5件程度」と回答した所はなかった
- ✓ 51件以上が3所 (37.5%) ある一方、6~10件程度という所も1所あり、バラつきがある

質問3 意見箱を開封する頻度について



- ✓ 「毎日開封する」が6所 (75%) であり、4分の3を占めた
- ✓ 「週に1回程度」が1所 (12.5%)、「特に決めていない」が1所 (12.5%) であった

質問4 意見箱に投書される主な内容について

(あてはまる上位3つを回答)

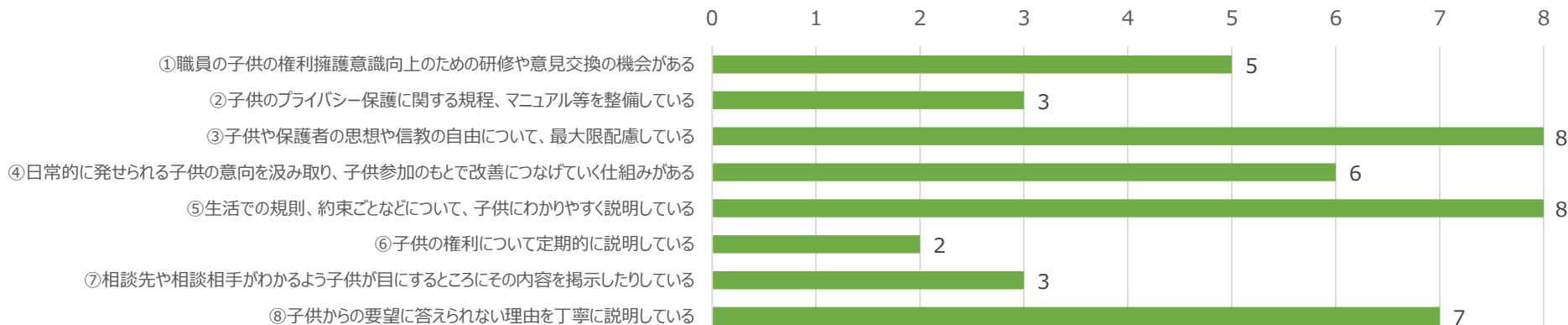


- ✓ 「共に生活する入所児童に関する内容」が6所 (75%) と最も多く、次いで「生活上の規則、ルールに関する内容」が5所 (62.5%) であり、保護所での生活に関する投書が多くを占めた
- ✓ 「その他」として、「退所について」という回答があった

一時保護所における苦情解決制度及び第三者委員 (アンケート実施結果)

【結果概要（一時保護所の取組）】

質問5 子供の権利擁護に係る施設の取組について（複数回答可）



- ✓ 権利擁護の取組について、全ての保護所で何かしらの取組は実施している
- ✓ 「職員の子供の権利擁護意識向上のための研修や意見交換の機会」の確保については、5所（62.5%）が実施していた
- ✓ 「相談先や相談相手がわかるよう子供が目にするところにその内容を掲示」が3所（37.5%）、「子供の権利について定期的に説明」については2所（25%）にとどまった

【困りごと相談用紙について】

- 子供の権利擁護専門相談事業における東京都の取組
- 各保護所で投書された相談用紙を児童相談センターで集約し、必要に応じて子供の権利擁護専門員が対応
- 年間の投書実績 124件（そのうち子供の権利擁護専門員が対応した件数5件）
- 開封頻度 毎日
- 投書される主な内容 境遇に関する内容、職員の対応等に関する内容、入所児童に関する内容