

## 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	斎藤 弘昭	福祉	H0401003
	④	井上 真樹	福祉	H1801046
	⑤	中西 真	福祉	H2101076
	⑥			
福祉サービス種別	一時保護所			
評価対象事業所名称	足立児童相談所 一時保護所			
事業所連絡先	〒	123-0872		
	所在地	足立区江北3-8-12		
事業所代表者氏名	添野 宏			
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	26 日	
利用者調査結果報告日	2022 年	10 月	7 日	
自己評価の調査票配付日	2022 年	7 月	19 日	
自己評価結果報告日	2022 年	10 月	6 日	
訪問調査日	2022 年	10 月	14 日	
評価合議日	2022 年	10 月	14 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><b>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</b></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)意見表明の尊重 5)各部門との連携</p>
2	<p><b>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）</b></p> <p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <p>多様化する児童のニーズや発達課題に専門的に対応するために自己研鑽に励み、専門的知識、援助技術の向上に努める。児童一人ひとりの個性を尊重し、権利擁護を意識しながら課長、課長代理をはじめ福祉職、一時保護所心理職、看護職、学習指導職員、一時保護所業務事務員が互いに連携し、職員自らが笑顔でより良い生活となるような支援を目指す。</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>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を元気にする。児童へ寄り添い、児童の権利擁護を生活の中で体現できることを目指す。</p>

調査対象

調査日である令和4年8月26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

39

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	28	9	2	39
割合	72%	23%	5%	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、(59%、23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6. 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

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(各々85%、33人)

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 (82%、32人)

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 (77%、30人)

問4. ここに来てから、規則正しい生活ができるようになりましたか

問5. 保護所で楽しいと思う活動はありますか(体を動かすこと、創作活動、所外活動 など)

問14. 不安(心配なことや)を感じたときに、職員は話を聞いてくれますか (各々74%、29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)	26	10	3	0
とてもおいしいので毎日楽しみです。 保護所のご飯は全部美味しいです。 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)	10	17	12	0
ナスとかきのことか、美味しいです。 サンドウィッチを初めて食べた。 まあまあ頑張ってるけど、残す時もある。 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)	20	12	6	1
iPad学習や水曜にやる特別な学習が楽しみ。先生も分かりやすく教えてくれる。遅れるのが心配です。iPad学習は良い。英語とか書けるようになった。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)	29	5	5	0
ストレスもなく先生達も優しくて過ごし易いです。失敗することは多いけれど、ある程度は慣れたと思う。決まった時間に決まったことをするのが嫌。もっとゆったりした時間が欲しい。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))	29	4	3	3
クリスマス会、運動会、納涼祭など。出し物が良かった。運動と学習は楽しい。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)	33	1	5	0
相手(友達)にはその人なりの事情があって来てる訳なので人権を尊重する為に大切だと思う。身の周りの安全も確保する為だと思う。友達と自由に話したい。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)	22	14	1	2
看護師さんや先生いろんな人が対応してもらってます。頭痛いなどのときは早寝対応などをしてもらえて良かった。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)	30	7	2	0
みんなで毎日掃除しているのでいつもきれいです。といった意見があった。				
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))	27	8	2	2
もちろん対応してくれる。まだ頼ったことがない。そもそも子供同士がけんかをできる状態ではない。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)	26	11	2	0
個々の意見としてとても尊重してくれます。 担当の先生などにちゃんと話し合って行ったおかげで進路が決まりました。 時間がない(先生たちの)。 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ると思いますか(実際にしてくれていますか))	22	12	5	0
自分の直すべき所を環境から作ってくれるので直すべき所の対応力が身に付いてきた。 まだ自分的にわからない。 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)	26	9	4	0
一人一人を詳しく理解しようという気持ちが出てきた。 早起き出来るようになった。敬語を使えるようになった。 時間を守るようになった。 ここに来てスタミナはついたかと思います。 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)	33	5	1	0
入って来た時や毎週日曜日に詳しく説明してくれている。 不安な事ばかりだけで一つ一つ親切に教えてくれます。 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))	29	6	3	1
主に担当が聞いてくれる。いない時は他の先生がちゃんと聞いてくれる。安心出来る。 先生達はよく相談にのってもらってます!! まだそんな頼ったことがない。 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)	32	6	1	0
ここに来た事などの個人情報をしっかり守ってくれている。 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))	22	11	6	0
今の感じの方でも相談出来ると思います。 心理の方がいてその人に話したことがある。 あまりそういったことの話をする時間がない。 などの意見があった。				

<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>	26	9	4	0
<p>日記などに書くといふ対応やコメントが返ってくる。日記に書いて解決した問題もあったのでいいと思う。  この人達はみんな一緒に考えてくれる優しい人です。  できる範囲で頑張ってくれていると感じる。  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>	29	7	3	0
<p>どんな時も一人の人間として接してくれる。  何かを説明してくれる時や普通に話す時でも丁寧。  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

- 理念や基本方針は「一時保護所HANDBOOK」等に明記、職員間での支援の振り返りやチェックシートで理解を深める取組を行っている
  - ・一時保護所の理念や基本方針は、「一時保護所運営の手引き」や「一時保護所HANDBOOK」等に明記されており、手引きは公務室に3冊(課長用、保護担当課長代理用、職員用)常備いつでも確認できるようにしている。また、職員倫理綱領や業務確認事項は、日々目にして確認できるよう、公務室に掲示している。
  - ・毎日の勤務終了時のミーティングや毎月の職員会議では、児童への声かけや接遇を振り返り、より良い支援に向け職員間で検討している。また、今年度、業務理解度チェックシートを作成、全職員が振り返りを行い、児童支援における基本事項・姿勢について理解を深める機会を持っている。今後は、必要に応じて内容を変更しながら、定期的にこのような機会を設け理念の浸透を図りたい考えである。
  - ・入所インテーク時に、保護所の役割や生活について、児童及び担当児童福祉司に説明している。また、「今週の目標設定」の時間には、権利擁護やマナーについて児童に繰り返し説明している。
- 保護所全体の支援力の底上げを意識した取組や職員間の相談・協力の促進、実践の中での指導など、管理・監督職がそれぞれの役割に応じ職員集団をリードしている
  - ・年度当初の職員会議で、業務分担や事業計画、方向性を職員に伝えているほか、適宜、機会を捉えて、児童の安心・安全の確保、職員倫理綱領の大切さ、職員の健康管理の徹底等について発信している。課長や保護担当課長代理も児童の生活場面に積極的に入り、児童動向と職員一人ひとりの支援の状況を確認し職員のスーパーバイズに取り組んでいる。
  - ・管理・監督職は、個々の職員の状況を捉え、職員を労いリラックスした雰囲気創出を心がけるとともに、保護所職員として理解しておくべき事項の周知徹底や支援技術向上に向けた学びの機会の創出など、当保護所全体の支援力の底上げを意識した取組をリードしている。また、職員の意見に耳を傾け対応につなげることを大切にし、職員間で相談・協力できる雰囲気につなげるよう努めている。更に、保護所勤務経験の浅い職員が多い中、職員が自信を持って支援に当たれるよう積極的に児童の生活に入り、自らの実践を見ることで職員が学ぶことができるよう取り組んでいる。記録の大切さについても伝えている。
- 重要な事案は職員会議で、急を要する事項は複数職員で協議の上、管理・監督職の了解を得て決定、対応するなど組織的に対応している
  - ・保護所の基本方針や児童の生活の約束事に関する事案は、全職員出席の職員会議で検討・決定・周知している。急を要する案件は、その時にいる複数名の職員で協議の上、課長、保護担当課長代理の了解を得て決定、組織として対応している。課長や保護担当課長代理が不在の際には、電話等で必要な対応・指示を確認している。
  - ・決定事項の周知は職員会議で行っているが、参加できなかった職員は職員会議録を閲覧し確認している。併せて、日々の引継ぎや引継ぎ簿でも周知することで伝達漏れを防いでいる。
  - ・職員会議録は所長と課長の決裁を受けている。相談部門など児童相談所内で周知が必要な事項については、援助方針会議や課長代理・チーフ会で報告している。



## 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

●職員の発案で厚生労働省のガイドブックを公務室に常備するとともに全職員に配布しているほか、研修、日々の振り返り、チェックリストなどで守るべき法・規範・倫理の理解を深めている

- ・守るべき法・規範・倫理は「一時保護所運営の手引き」「一時保護所HANDBOOK」「職員倫理綱領」等に明示されており、これらを公務室に掲示・保管し、職員がいつでも閲覧できるようにしている。また、厚生労働省の「はじめて一時保護所に着任する職員のためのガイドブック」が参考になると、職員の発案で公務室に常備するとともに、全職員分を印刷・配布し学びや振り返りに活用している。
- ・東京都の悉皆研修で汚職等非行防止や人権に関し、3年に一度全職員が学びを深め振り返りを行っている。
- ・折々に、管理・監督職から児童の権利擁護等について職員に注意喚起しているほか、日々の引継ぎ時に職員間で児童支援を振り返り、より良い支援に向けた検討を継続している。
- ・また、今年度は全職員を対象とした業務理解度チェックリストを作成・実施し、大切にすべき理念や規範などの周知徹底に取り組んでいる。

●外部評価を毎年受審して透明性の確保に努めており、地域関係機関の連絡会などへは管理・監督職が出席して連携強化を図っている

- ・平成28年度から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ている。また、実習生の受入れ時などに「児童相談所のしおり」を利用して、一時保護所についての説明をしている。
- ・行事の際には、近隣住民に対して行事への理解と協力を依頼する「お知らせ」を配布し、理解を得るようにしている。
- ・地域の関係機関との連携に向け、管内警察、少年センター、子供家庭支援センター連絡会に課長及び保護担当課長代理が出席している。また、地域のプールを借用して日課を行う場合は、プール指導のために区スポーツ振興課主催の講習会に参加している。

●実習生やボランティアは要綱に沿って守秘義務等伝えた上で受け入れており、見学も積極的に受け入れ当保護所への理解促進に努めている

- ・実習生の受入れを積極的に行っている。受入れに際しては、予め当日の担当者を決めて指導できる体制を整えている。
- ・ボランティアの受入れについては、「ボランティア要綱」を定め、要綱に即し事前の案内やオリエンテーションを実施し、守秘義務等について伝えている。現在は、月2回、児童のニーズが高い理髪ボランティアを受け入れている。活動終了後には、職員とボランティアで直接意見交換をしているほか、活動実績を職員が記録している。
- ・新型コロナウイルス感染症の対策をしっかりと取りながら、希望があれば見学もできるだけ受け入れ、当保護所のことを理解してもらえるよう努めている。

### 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

● 子供係を配置して児童意向の把握と速やかな対応につなげている。特に、児童の意欲向上につながるものは、日課に積極的に取り入れている

・「子供係」を業務分担として位置付け、毎月の「子どもアンケート」で出た児童の意見・要望に積極的に対応している。特に、児童の意欲向上につながるもの(金曜の過ごし方、理科・社会の授業、タブレット学習など)は、日課に積極的に取り入れている。意見箱、第三者委員の面談、また日記や日々の生活の中で意見や要望を把握し、速やかな対応につなげている。今年度、意見箱の意見を踏まえ、新聞(一般紙)の導入につなげた。  
・保護所職員以外の外部にも相談できることは、入所インテーク時に児童に伝えているほか、「とても大切なあなたへ」に記載し、いつでも確認できるようにしている。毎週日曜日には児童の権利擁護や意見箱について児童に話している。  
・児童から、児童福祉司との面会希望があれば速やかに面会の調整を行い、実施につなげるよう努めている。  
・担当職員が適宜個別に時間を設けて、児童の話を聞くように取り組んでいる。

● 児童の要望に応じて「子ども会議」を実施、アンケートは生活全般について記述でき、これまでの対応事例を紹介するなど工夫されている

・「子ども会議」を実施している。女子班では、記録は「女子会ノート」に児童が行っており、居室の使い方、トイレの使い方、「二人遊び」のルールなどについて最近話し合った記録がある。「子ども会議」は定期開催ではなく、児童から「話し合おう」と声が上がった時に適宜行っている。  
・「子どもアンケート」は、「運動・課題」「やりたい学習」「心理に話したいこと」「夜間の過ごし方」「人間関係その他」など記載欄があり、保護所での生活全般につき記述できる様式となっている。また、右下にはこれまでアンケートでの意見を受けて変わったことの例が記載されており、意見を受けた対応事例を児童にフィードバックしている。  
・行事後には児童のアンケートを取り、次回への参考にしている。行事ごとにファイルを作成し、計画(起案)、職員・児童へのアンケート、反省が保管されており、次回への参考にしやすい整理がなされている。

● 児童の要望には、関係する部署・人と連携しながら速やかに対応につなげるよう努め、対応準備が整ったら児童に分かりやすく伝えるようにしている

・把握した児童の意向は、速やかに対応するよう努めている。CDや書籍の購入など予算執行を伴うものは管理担当と連携し対応、準備が整った要望については、児童に分かりやすく案内している。図書については、学習指導職員が児童から個別に要望を聞き、地域の図書館を活用するなどして迅速に対応している。  
・日々の生活に関する要望については、児童動向を踏まえながら、勤務終了時のミーティングや職員会議で対応を検討している。  
・ケースワークに係る要望については、速やかに担当児童福祉司に伝え、対応につなげられるよう努めている。

## 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-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-4 の講評

●改善項目の課題に則り、毎年担当ごとの目標を明確にして計画を策定し、一時保護所全体で進捗を確認している

- ・一時保護所支援改善検討会報告書で挙げられた改善項目を、中長期的な方向性としている。
- ・改善項目に基づき、また足立児童相談所組織目標を踏まえ、一時保護所における支援の向上を意識して、年度当初に業務分担の取組目標を設定している。例えば、保護担当の令和4年度目標では、児童支援と行動観察の充実、緊急時の対応の充実と環境の整備等が挙げられている。四半期ごとに職員会議で、分担業務の進捗状況を担当係から報告し共有している。
- ・来年度の新施設への移転とそれに伴う個室化に対しては、検討会を立ち上げ円滑な移行を目指している。

●職員からの意見を吸い上げながら課題を抽出して取り組み、振り返りを行っている

- ・4月の職員会議で前年度の課題を整理し、新年度の計画を立てている。年度末に振り返りを行い、到達している項目や次年度への課題を抽出し明確にしている。
- ・行事については、職員のみならず児童からもアンケート等で意見を聴取して目標の達成度合いを測り、次年度の計画に反映する。この結果を職員会議で共有している。新型コロナウイルス感染症の影響の中でも児童の生活に潤いを与えられるような行事の継続方法を検討している。
- ・現在、当保護所で課題として認識されているのは、児童数が多い中で行事等をうまく実施できない場合があること、また、個室化に向けた対応、例えば行動観察をどのように行うか等について検討することであり、今後の取組が期待される。

●マニュアルの整備やヒヤリハットの記録を通して、計画的にリスクマネジメントに取り組んでいる

- ・一時保護所事業継続計画(BCP)が策定されており、被害状況の想定、対策本部の設置と役割分担等が詳細に記載され、災害時に優先して行う業務が明確にされている。BCPは公務室に置いてあり、避難訓練の時などに職員が参照している。
- ・ヒヤリハットの記録は積極的に出すよう奨励しており、ほぼ毎日提出されている。毎月、ヒヤリハットの記録を表にまとめたものを職員会議で共有し、対策を決めている。例えば、服薬に関するヒヤリハット事案があったため、職員でダブルチェックすることとし、職員会議で周知してその後は類似の事案はなくなった等の改善例が見られる。

## 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

カテゴリー 5 の講評

●組織全体で必要な人材の確保に努め、個人の希望を踏まえて計画的に育成し、人員体制を整えようとしている

・現在、児童数が定員を超えていることもあり、人員が不足している。会計年度任用職員を追加予算で雇用して人員体制を拡充している。  
 ・東京都の人事制度に基づき育成計画を立てている。職員は5月、11月、3月に個人面談があり、自己申告書に目標成果シートを記入し管理職と意見交換を行っている。  
 ・経験年数3年未満の職員が全体の3分の2を占めており、人材育成が重要である。新型コロナウイルス感染症の影響により、職員が集まった研修はできないため、ベテラン職員が経験の浅い職員とペアを組んで、OJTを通じて支援技術を伝えている。当保護所内のOJTだけでなく、他の保護所への視察や外部講師を招いた研修を実施するなどしている。

●職員は計画に基づき各種研修に参加し、成果を他の職員と共有したうえ業務に活かしている

・当保護所の令和4年度の研修計画が策定されており、業務理解度チェックリスト、倫理綱領研修、支援技術向上研修(CAREトレーニング等)、保護所事例検討会等を予定しており、一部はすでに実施した。また、区児童相談所等の施設見学、保護所間交換研修等も実施している。他の施設とも協力したうえ、倫理、支援技術等、様々な観点から業務の向上を図ろうとする姿勢がうかがえる。  
 ・研修参加者は研修報告書を作成して回覧し、職員会議でも発表して、学んだことを他の職員と共有している。  
 ・他の一時保護所との交換研修やCAREトレーニングの参加者は、研修終了直後は児童との関わりが変わったと報告されている。こうした研修の成果を継続していくことが重要だと考えている。  
 ・倫理についても業務理解度チェックリストを活用し、結果は職員会議でも共有して課題を意識しながら取り組んでいる。

●職員の意見を積極的に取り入れ業務に活かしながら、コミュニケーションやチームワークの向上を図っている

・毎日の引継ぎや勤務終了時のミーティングで、職員各自が気づいたこと等を発言している。職員会議で発表された提案で可能なものは、業務に取り入れ活用している。例えば、職員の提案で食事の時間に音楽を流すようになった。職員は日々の業務や対応について率直に話し合い、気づいたことを引継ぎ簿に書いている。  
 ・会議では、ベテランの職員や発言力のある職員の意見ばかりに偏らないように、課長と保護担当課長代理が配慮している。  
 ・職員調査でも、職員同士が助け合っている、相談しやすいといった意見が聞かれ、チームワークが良好であることがうかがえた。一方、より意見を言いやすくないという提案もあった。



## 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

##### ●東京都の条例に基づき、文書や情報を適切に管理しセキュリティ対策を実施している

- ・紙ベースの重要書類は鍵のかかる書庫に保管し、鍵は保護担当課長代理が管理している。
- ・データについては、保護係共有フォルダに保存し、保護担当課長代理らが適宜整理している。東京都高度情報推進システム(TAIMS)や「児童相談所情報管理システム」の暗号化を行い、アクセス制限を厳守して管理している。また、全職員が必要な情報を共有できるよう、意識して取り組んでいる。
- ・全職員が情報セキュリティの研修を年1回オンラインで受講することが義務付けられており、当保護所でも実施している。職員は情報管理について理解し適切に実践していると考えられる。

##### ●個人情報の管理は、東京都の条例に基づききめ細かな注意を払って、適切に行っている

- ・個人情報管理は、東京都個人情報保護条例に基づき適切に行っている。児童が退所した際には、当該児童の個人情報を共有フォルダのデータから削除することとしている。
- ・職員に対しては、業務理解度チェックリストを実施するほか、毎月の職員会議でも注意喚起を行っている。実習生等には、採用時やオリエンテーションで説明を行い周知している。
- ・誤って個人情報が漏洩しないよう細心の注意を払っている。例えば、児童の医療機関受診に係るファックスでの連絡は、短縮ボタンを使ったうえ職員2人でダブルチェックして送信することになっている。

## 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>●児童・保護者向けに概要を記したしおりを独自に作成、児童福祉司に必要部数渡している</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一時保護所の内容に即した「足立一時保護所のしおり」を作成しており、児童相談所の児童福祉司に必要数渡し、児童及び保護者に説明する際に役立ててもらっている。</li> <li>・3つ折りのしおりの内容は「権利と生活」「どれくらいいることになるのかな?」「足立一時保護所の一日の日課」「一時保護所ってなあに?」「こまったとき」の各表題にまとめられている。</li> <li>・しおりは視覚的にも工夫されている。児童の心を引き寄せるために漫画のイラストを使いながら「頑張るキミを支えてくれる人たちがいる 一人きりじゃないんだよ!」と力強い言葉が大きめのフォントで表されている。</li> </ul>	

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

●インテーク時は複数の職員があたり、緊張を解すため前段で楽しい話題を挟むなどして受入れを進めている

- ・入所時のインテークの際には、通常、保護担当課長代理、福祉職、看護職が対応し、必要に応じて一時保護所心理指導担当課長代理が同席している。
- ・児童相談所相談部門の児童福祉司には同席をお願いしている。児童と面会する前に事前に職員間で打合せを行っている。
- ・緊迫した状況であることや、初めての状況の中で、緊張等により質問をしても自ら発言できない児童もあり、その場合は児童の許可を得て、児童福祉司から経過説明をしてもらう。
- ・夜間・休日等については、警察官に伴われて児童が来所し、多くの場合は福祉職が対応している。特に夜間は、手短かにインテークを終え、その晩は居室へは通さずに静養室に泊まってもらい、翌日以降、ゆっくり話をするようにしている。

●所定の書式で記録を作成し、その後の支援に役立てるため過不足ない情報収集と記録を心がけている

- ・一時保護所が定める書式を用いて記録し、状況を把握している。入所初期の記録は各専門職が用いている書式を使い、落とし込む形をとっている。最終的に児童票にまとめられ、システムに入力される。
- ・インテーク時に主訴や入所の目的が明確につかめていない場合は、追加で情報を得るようにしている。また、服薬している内服薬がある場合などは詳しく児童福祉司に確認している。なおも補足が必要な場合は保護者や医療機関に情報提供を求めている。こうした内服薬の情報も、所定の書式に記載される。

●一時保護所への入所及び退所に伴う不安やストレスについては、その軽減を進めながら支援を行っている

- ・入所時に伴う不安やストレスを軽減するため、インテーク時に臨席した職員がその後も対応するようにし、児童に安心感を与えるよう、こまめに声をかけている。また、担当する児童福祉司や児童心理司にも相談・面会等は可能であること、意見箱の利用の仕方・設置場所についても児童に伝えている。
- ・特に言動面で過度な緊張が認められる場合は、児童相談所の児童福祉司と連携して、面接の頻度を増やしたり、そこに一時保護所心理職も加わるなどして対応している。
- ・退所後、児童養護施設等への入所を予定している場合、不安な様子が認められる児童については、担当職員以外であつても施設勤務経験のある職員が関わり、情報提供を行う中で不安を軽減し、意欲の向上を働きかけている。

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

●共通の書式と分かりやすい言葉、更には視覚効果の工夫で職員間の情報共有を可能にしている

・各書式によって児童の心身状況や生活状況を把握し、情報共有に努めている。特に心理的課題が大きいとされる児童については、児童相談所情報管理システム上にある児童票をしっかりと確認するとともに経過記録・心理引継ぎ簿・一時保護健康記録票・引継ぎ簿等の記録を精読することで状況を把握し、情報共有に努めている。  
 ・児童心理司による専門的知見から得た児童の情報は、一時保護所心理指導担当課長代理が引き継ぎ、他職種にも理解しやすい言葉に代えて伝えている。  
 ・児童に関する情報は日々流動的であるため、公務室内の、児童が生活するホールからは見えない位置に「児童ボード」を設置し、色付きマグネットを効果的に使用して明示されている。情報の書き入れは担当職員が担っている。

●児童福祉司と連携し、児童の日々の状況に節目をもって行動観察を行っている

・主訴を踏まえた行動観察の方針は児童福祉司の援助方針及び児童の希望・意向を把握した上で、一時保護所が決定している。  
 ・入所後1週間後と3週間後をチェックポイントとして設定し、「行動観察チェックシート」を用いてアセスメントを行っている。特に3週間目の観察会議では、担当職員と保護担当課長代理、一時保護所心理職が協議してアセスメントシートの作成に注力している。  
 ・行動観察の方針の見直しは、児童福祉司の援助方針や児童の希望を把握した上で行われる。必要があれば方針変更が行われる。緊急時も同様であるが、新たに保護所常駐の課長が配置されたことで、緊急時における方針変更、児童福祉司への連絡等が迅速かつ円滑に行われるようになったことは特筆できる。

●職員は各役割に応じた情報発信を行い、全職員が情報共有をしている

・組織内で統一的に使われる共通の書式、各専門職のみ使用する書式が複数混在しているが、いずれにしても書式に沿いながら過不足なく記録されている。  
 ・各種情報は最終的には児童相談所情報管理システムの中にある「児童票」にまとめられる。「児童票」には、一時保護歴を具体的に記入、一時保護理由については養護か被虐待を選択するようになっている。その他援助方針・所見要旨・所見詳細の欄があり、的確に入力できるようになっている。  
 ・交代勤務のため申し送り・引継ぎは重要な事項となっており、記録については紙ベースの連絡帳を利用している。なお、申し送り・引継ぎの進行役は当日のリーダー職員が担える体制となっており、情報の円滑な共有ができています。

## 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

#### ●受容的・支持的な基本姿勢を持ちながら、各専門職が専門性を活かし、児童に適した支援を行っている

・一人ひとりに合ったやり方で関係構築するために受容的、支持的な関わりを基本に据えている。そのため一人ひとりの児童に対し担当を決め、各専門職が専門性をもった関わり方をしている。  
 ・個別の対応が必要な児童の場合は、児童福祉司と連携を取りながら主訴に応じた対応を心がけている。心臓疾患や糖尿病、アレルギーなどの場合、または途中、児童精神科へ入院となり、その後退院となって再入所してくる児童などは注意深く行動観察をする必要があり、一時保護所心理職が大きな役割を担って支援を行っている。

#### ●児童福祉司と連携し、異変があった場合は速やかに連絡して、対応方法について協議している

・新たな課題が行動観察中に認められる場合は、児童福祉司と情報共有しながら行動観察の方針変更も含め児童への対応方法の再検討を行っている。例えば、自傷行為があった場合は必ず児童福祉司に速やかに連絡を取り、対応方法について協議することになっている。その他、粗暴な言動や無断外出などについても同様に対応している。  
 ・一時保護所での行事やイベントがある場合は、児童福祉司に伝えている。  
 ・意見箱に手紙が入っていた場合は児童福祉司に伝えて、内容によっては面会のお願いをしている。  
 ・多忙な児童福祉司が児童と面会できるよう、リモートでの面会を提案、実施している。

#### ●退所後の生活に不安がないよう、退所後の生活がスムーズに動いていくように支援をしている

・児童のライフサイクルに合わせた柔軟な対応を行い、退所後の生活に悪影響を及ぼさないようにしている。特に入所の時期によっては児童の生活に支障をきたす場合があり、例えば、夏休み期間中に入所してくる児童の場合は学校の課題(宿題)、最終学年の児童の場合は進学や就職問題を抱えるため、児童の希望・意向に沿いながら慎重に対応している。  
 ・進学や就職が控えている児童の場合には、保護者・児童福祉司と連絡をとりながら進めている。  
 ・将来への職業イメージを持ってもらうため調理実習の機会を作った。体験するにあたっては実際の調理師が行っているのと同様に検便等の検査も受けてもらうなど、リアルに調理の仕事を経験してもらった。

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

●保護者等との接触の様子は、児童福祉司に伝えている

・保護者等との関係構築に向けた支援の一つとして、面会・帰宅等保護者との接触の前後には、児童の変化に着目した行動観察を慎重に行い、児童の全般的な情報を併せて整理した上で児童福祉司に伝えている。

・口頭での意見表明が苦手な児童などについては、自分のとった言動・考えたことを児童自らが文章にしていくことを勧め、その支援を行っている。文章を書いてもらう前には児童の気持ちや考えを丁寧に聞き取った上で整理させ、それを文章に転化することで児童自身が振り返りを通して再認識できることを狙っている。また、タイミングも重視し、面会等があったその直後に書いてもらうなど、背中を押している。また、文章を書くのが苦手な児童については、職員が付き添って文章化する支援をしている。

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

●入所時に個人情報に関する約束事を伝え、児童同士の良好な関係構築を進めている

- ・入所時のインテークにおいて、一時保護所生活の紹介や個人情報及び地域が特定できる情報等を他の児童に話さないこと及び聞かないことの意味と大切さを説明し、基本ルールを伝えている。
- ・また、児童同士のトラブル防止の観点から、同室となる児童の年齢や児童の特性を配慮し、居室メンバーを決めている。
- ・入所した児童には担当職員を決め、担当が児童と個別面談を行うことで、不安や心配事を聞き取り、安心して生活できるように支援をしている。更に、必要に応じて一時保護所心理職による個別面談や心理ケアを実施することがある。

●児童が落ち着いた生活を送れるように、専門職を含め全職員で支援する体制を敷いている

- ・一人の児童の行動が集団生活に大きな影響を与えることもあり、様々な専門職と連携を図り、児童が集団化して問題となる行動を起こさないよう予防に努めている。
- ・問題となる行動を起こした児童に対しては、福祉職だけでなく看護職、一時保護所心理職、学習指導職員、一時保護所業務事務員など、すべての職員が支援に関わり、児童の不安に対応する体制を敷いている。
- ・また、対人関係のスキルを児童が身につけられるような支援プログラムを実施し、感情の抑制やコミュニケーションの取り方を学んでいる。

●児童の個別背景を勘案した個別支援を実施しているが、定員超過の環境では支援に困難を抱えている

- ・様々な背景を持つ児童が集団で生活していることもあり、児童の育成歴や生育環境及び行動特性などをアセスメントすることが重要であると認識している。児童の特性に配慮したうえで個別対応ができるように勤務体制を工夫している。特に、夜間の職員体制を厚くするため、夜勤職員を3人配置している。
- ・児童の気持ちを理解した声かけを多く行い、個別に話す機会を多く持つようにしている。しかし、新型コロナウイルス感染症対応の影響もあり、児童同士の交流制限、会話の制限、使用できるスペースの制限など、必要な支援ができない状況が続いている。更に、恒常的な定員超過の環境は、児童に大きなストレスを与えている。



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

●観察会議は児童の現状と課題が話し合わせ、日常生活の支援につなげるようにしている

・入所後1週間を目処に観察会議を実施している。観察会議までの期間に、担当職員は児童の行動観察を行い、記録にまとめている。観察会議では、支援方針及び課題について話し合い、参加する職員間で支援方針を共通理解している。  
 ・児童支援に関する観察のポイントは、基本的な生活・学習・心理・他の児童との関係・医療などに渡り、児童の個別状況と課題を取り上げている。  
 ・一時保護中に身につけられる生活課題については、福祉、看護、学習、心理などの職員が関わるほか、医療などの必要性の高い課題については、担当の児童福祉司及び児童心理司との連携をとり実施している。

●スポーツ大会やエコ活動・被災地支援活動は、児童が社会を考える機会となっている

・児童が他の児童と打ち解け、心安らげるプログラムとして、スポーツ並びに行事等のプログラムが有効だと職員は感じている。スポーツ大会、エコ活動、被災地支援活動など、児童と職員が共に活動するプログラムのなかで児童が達成感を感じている様子を確認することができた。  
 ・特に、エコ活動及び被災地支援活動は当保護所としての経験と歴史を持つ活動であり、児童が社会の問題を考える機会になっている。活動の報告は模造紙などにまとめられ、来所する人や新しく入所した児童の目に入るように掲示されている。  
 ・朝の会を毎日開催している。朝の会では、最近の社会的話題になっていることやトピックスの紹介を行うほか、職員が調べてきた、児童に知って欲しい話題を取り上げて話している。また、学習の時間にも、身近な話題を授業に取り入れるようにしている。

●児童が社会に対して関心を持ち、社会的自立をするための力を付ける機会を、個々の児童の特性に応じて提供している

・毎月、足立通信として「エコ新聞」を発行している。「エコ新聞」は、児童の話合いの結果がまとめて記載され、エコロジー活動として草むしり、牛乳パックのリサイクル活動、野菜や花の栽培などを行っている。エコロジー活動は、学習の授業でも取り上げ、社会に対して児童が関心を高める取組になっている。  
 ・今回の利用者調査では運動会、納涼大会などのイベントを「楽しい活動」として挙げる児童が多く見られた。スポーツプログラム並びにイベント活動は児童の気持ちの発散となっており、「思い出になった」という意見が聞かれた。  
 ・中学生、高校生など、これから社会に出ていく児童に対してマナーの習得、社会常識の学習、SNSとの付き合い方などを学ぶ機会が大切だと認識している。現在、相談部門の担当児童福祉司や児童心理司と連携しながら、児童の生活力を高める支援につき、個々の児童の特性に応じた機会を提供している。

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

●日課を身近に感じられるように、児童が日課表を作成しフロアに掲示している

・入所した児童には、毎日の日課が決められ、規則正しい生活を送るように支援している。生活環境が変わることで、不安を感じる児童もいることから、個別の嗜好や課題に応じた過ごし方にも配慮している。  
 ・自由時間の過ごし方など、児童が話し合った事柄について自分たちで模造紙やポスターを作って貼り出している。児童の柔らかい字で作成され、日課の項目をイラストや絵で表現するなど、明るい掲示物となっている。  
 ・また、自由時間の使い方について児童の声を聞き取り、より良いルールを作成することにも取り組んでいる。自由時間の使い方では、二人で遊べるゲームや職員と一緒にゲームを行えるようにするなど柔軟な対応をしている。児童の意見からも、自由時間に対する活発な意見が出ていることは評価できる。

●児童が自発的に活動できる場面を作り、生活の中での役割意識を高める取組を行っている

・年齢幅が大きい一時保護所であり、日課は、男女別の集団で動くようにしている。学習などのプログラムによっては、学年に別れた横割りグループで活動することもある。児童集団については、グループ活動や少人数の活動を増やすことが児童の安心につながると感じる。  
 ・新型コロナウイルス感染症予防対応として児童集団を小さくすることを実施した時期があり、集団の規模が小さくなることで職員も児童もストレスが減ったと感じた。また、感染症予防に配慮をしたうえで、バスをチャーターして登山や動物園に外出することができた。  
 ・児童の役割として、食器の後片付けやシーツなど寝具のセット、洗濯物をたたむなどのほか、居室の掃除を行っている。その他、庭のプランターにナス、ハーブ、いちごを植え、部屋の児童が世話をしている。また、水槽に熱帯魚を飼い、水槽の掃除や餌やりを当番で行っている。

●毎月実施する「子どもアンケート」から出てくる意見を取り上げ、児童の思いに応えるようにしている

・毎月実施している「子どもアンケート」から出てきた意見を取り上げ、生活の改善につなげたいと考えている。児童から「社会のニュースをもっと知りたい」という意見が上がり、子供新聞だけでなく一般紙の導入が決まり、フロアに置きいつでも見られるようにした。  
 ・毎週一度男女別のグループで集まり、話し合う場を設定している。生活の中で「頑張ったこと」「取り組みたかったけれど、できなかったこと」などを児童が発表している。職員は、児童のできたことを取り上げるようにし、児童の自己肯定感を高めるようなコメントをしている。  
 ・児童の意見発表の場として「子ども会議」を開催している。例えば、女子班の会議では、トイレの使い方などのエチケットルールやマナーについて、また、部屋の使い方についてなど話し合いが行われている。

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

- 児童からは、献立のバリエーションが多彩で「楽しくおいしい食事を待っている」という声が上がっている
  - ・献立は児童相談センターの管理栄養士が様々な工夫や栄養計算を行い、安全で豊かなメニュー作りをしている。
  - ・今回の利用者調査では、食事時間が楽しいと回答した児童は66%であった。自由意見では、「メニューが多く楽しい」、「部屋でお話ししながら食事をして楽しい」、「今日のメニューは何か？」と食事時間を心待ちにしている様子が見られた。
  - ・毎月「子どもアンケート」を実施し、アンケートの中で「希望の献立」を聞いている。児童の意見を受け、結果を給食業務連絡会に報告し、献立作成に反映できるようにしている。また、土曜日や日曜日のおやつ作りの際に児童たちのアンケートの結果からメニューの希望を取り入れている。
  - ・委託調理業者の協力を得て、包丁を使った食材の切り方や扱い方など、調理実習を経験することで、食への関心を深める機会にしている。
- 食物アレルギーのある児童の状況を確実に把握し、安全な食事提供を進めている
  - ・入所時には、児童の食物アレルギーの有無を確認しており、必要に応じて、除去食を提供している。インテークの場面に、看護職が同席し、アレルギーに関する情報を担当の児童福祉司から聴取するようにしている。
  - ・配膳時にはアレルギー児用のお盆を色分けして使用している。食事を提供する際には、調理と福祉職でダブルチェックをすると同時に、児童が自分のアレルギーについて理解できるように説明している。宗教上の理由で食べられない食材がある場合には代替えの食材に変更している。
  - ・食物アレルギーのある児童が座るテーブルや椅子にテープを貼り間違いが起きないようにしている。周りの児童にも知らせ、視覚的にも注意喚起できるようにして、誤食を防いでいる。
- 職員と児童と一緒に食事をする場面は、児童の意向を把握するとともに、食事マナーを学ぶ機会となっている
  - ・密を避けるために、男女別に食事スペースを分けている。食堂は1テーブルに2～3人にしたり、ホールの学習机を使うなどの工夫をしている。現在は、新型コロナウイルス感染症まん延の影響で黙食となっている。
  - ・所長ランチ又は課長ランチと呼ぶ、管理職が児童と一緒に食事をする機会を設けるほか、一時保護所心理指導担当課長代理が個別及び小グループに入りランチをする取組を行っており、児童からも好評である。その他、看護職、学習指導職員、一時保護所業務事務員も児童と食事を共にする機会を持っている。
  - ・職員が児童と一緒に食事をする場面は、食に関する話題を提供することに加え、食事マナーを伝える機会としている。

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

●嘱託医・看護職・歯科衛生士・児童福祉司などが連携し、児童の健康管理を進めている

・当保護所では嘱託医、看護職、契約の歯科衛生士が児童の健康管理を支援している。嘱託医は、入所後に健康診断、アレルギーや服薬の確認、身体観察を行っている。看護職は、生活の中での健康相談に応じるほか、必要に応じて児童福祉司と連携し、通院の依頼や近隣の病院への通院同行を実施している。  
 ・歯科衛生士による歯科衛生指導を毎月実施している。新型コロナウイルス感染症予防の観点から口腔検診が実施できないこともあり、歯磨き指導を座学で実施し、毎日の歯磨きの際に丁寧に磨くように職員が声かけをしている。虫歯の治療が必要な児童も多く、担当の児童福祉司に連絡し、通院につなげている。

●服薬及び医療処置について、児童が自分の飲んでいる薬や処置の内容を理解できるように丁寧に説明している

・入所児童の増加に伴い、アレルギー対応が必要な児童並びに服薬している児童が増えている。  
 ・医療的処置及び服薬については、服薬一覧表並びに処置一覧表を用意している。薬の使用や処置を行う際には、一覧表の児童の名前・処置の内容・薬の確認を行い、服用並びに処置の前後、2度チェックする仕組みである。また、児童が自分の飲んでいる薬を理解することが大切だと感じ、丁寧な説明及びできる範囲での児童の自己管理にも取り組んでいる。  
 ・継続的通院の必要な児童には、児童福祉司と連携して受診を行っている。発熱など急な通院が必要な場合には、看護職が通院同行し、その後個室で静養するなど他の児童への拡大を防ぐように配慮している。  
 ・感染症予防の観点から、日々の検温、体調チェックを実施し、マスクは常時着用することを徹底している。  
 ・健康だよりや食育だよりを2か月に1度作成し、掲示することを通して、児童が健康に関する知識を得られるようにしている。

●服薬についての情報収集は丁寧にいき、安全を最優先に処置及び服薬することを徹底している

・今回の利用者調査では、「身体の調子が悪くなったときや怪我をしたときに、すぐに対応してもらえますか」の質問に55%の児童が「はい」と回答している。他の質問に比べて高くない数字であるが、自由意見には職員が「すぐに対応してくれた」という意見が複数見られた。  
 ・目薬、塗り薬などの薬の使用について、初めは職員が介助するようになっているが、できるだけ児童が自分でもできることを促している。また、自分が服薬している薬の効果や副反応についても説明し、健康や身体に関心を持てるよう取り組んでいる。服薬をしている児童は入所児童の30%ほどいる。薬や医療処置の内容はインテーク時に児童福祉司にできるだけ確認するようにしているが、不明の場合は、使用を控えることもある。必要に応じて、児童の主治医や家族から情報を得ることも進め、薬の服用には細心の注意を払うようにしている。

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、児童の入所時に主訴を見立て、被虐待や非行などに専門的に関わっている

- ・一時保護所心理職として、児童の成長を促進し、心理的な専門相談に応じて効果的な支援を実施するという基本方針を定めている。
- ・一時保護所の心理業務は、一時保護所心理指導担当課長代理と会計年度任用職員の一時保護所心理職で実施している。
- ・入所時に多くの大人が身近に居ること、いつでも耳を傾ける準備があることを伝える。主に担当職員が関わりを持つが、他職員、一時保護所心理職も積極的に関わり、児童の精神的負担を軽減している。
- ・被虐待の児童に対して、専門的なアプローチの必要性を感じ、トラウマ・インフォームド・ケアの視点を持って、速やかにアセスメントを実践している。
- ・非行傾向がある児童には再発防止のためのアセスメントを実施するほか、相談部門との連携を強め、包括的に支援する体制をとっている。

●児童の課題に応じて、個別のアセスメント、心理ケアを実施している

- ・一時保護所心理職は入所後の1週間程度の期間に、児童の不安や悩みを傾聴している。面接では、家族や友人など対人関係及び生活課題を聞き取り、児童の気持ちに寄り添った丁寧なアセスメントを実施している。
- ・一時保護所心理指導担当課長代理は、児童相談所の児童心理司からのオーダーだけにとどまらず、担当の児童福祉司と連携し、専門的な知見から長期化した児童や情緒不安定な児童への心理ケアの必要性を把握してケアを実施している
- ・一時保護所心理職が、CAREなどの支援力向上技法の研修を相談部門と共に企画・実施しているほか、一時保護中の児童に対して心理教育(セカンドステップ等)を行っている。
- ・一時保護所心理指導担当課長代理は、必要に応じて児童心理司と連携し、専門的なアセスメントを実施し個別心理ケアを行っている。
- ・一時保護所心理指導担当課長代理は、毎週、児童とランチをしており児童には好評である。

●一時保護所心理職は、福祉職と連携し、心理的なアセスメント、ケアを実施している

- ・一時保護所では、児童の行動上の問題について、関係する児童全員を対象として問題解決に関わっている。場合によっては全児童が課題に取り組む場合もあり、「生活しているみんなで協力していこう」という意識を持たせている。一時保護所心理職も行事を含む生活の場に積極的に入ることで、児童との距離も近くなり、児童の安心感へとつながっている。
- ・口頭での意見表明が苦手な児童などが取り組んでいる「主訴を踏まえた振り返りの作文」や児童福祉司の面会で「次の面会までに児童が考えてくる課題」についても、一時保護所で児童が取り組めるようにサポートしている。PTSD、愛着、発達障害などの項目があるアセスメントシートを導入し、一時保護所心理職も観察会議、引継ぎ簿などで専門的知見からの意見を伝えている。また、児童福祉司からの提案を受けて児童一人ひとりに即した個別課題(例:これまでの生活の振り返りや今後の親子関係、登校再開など)についての作文や手紙作成など)を提供するなど、連携して取り組んでいる。

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

●児童の学習能力・学習課題を学習進捗調査を実施して把握し、個別教材を準備して学習をサポートしている

・入所後に児童の学習能力や課題を把握するために学習進捗調査を実施して、調査の結果を参考に、児童の学習進捗に応じたプリント教材を提供している。日課の学習時間以外にも個別に指導する時間を設けている。  
 ・希望する児童に対して、学校から教科書や宿題などの私物の学習教材の持ち込み、定期テスト、受験対策にも随時対応、教科書に沿った学習を進めることで、復学したときに児童が困らないよう支援している。  
 ・児童が達成感を得られるように配慮して児童の自発性を促すことができるように支援している。学習意欲を高め、学習習慣を身につけることを目標とし、学習への抵抗感を持たせないように工夫している。児童が自主的・意欲的学習に取り組んだことを職員が認めることで児童の達成感の獲得へつなげている

●学習指導職員は福祉職、児童福祉司と連携しながら進路指導、学習支援をしている

・一時保護所では、時間割を組み、時間を区切り、1日決められたコマ数の授業を実施している。  
 ・進路について、担当の児童福祉司に現在の児童の学力や学習時間の様子、進路希望の情報を伝えている。一時保護所の担当の福祉職に聞きながら、受験を控えた児童には書類、自己PRの欄や作文、願書の作成を指導、面接の練習などに対応している。英検、原付免許など就職に必要な資格取得の学習も支援している。  
 ・受験や就職に必要な情報を提示し、今後に必要な経済面の考え方についての学習支援もしている。  
 ・学習指導職員は会計年度任用職員のみであるため、ヒアリングの中では常勤の職員を配置する希望もあった。

●児童の自主性と能力に応じて、学習用アプリを使用した学習環境を提供している

・ICT教育の一環で昨年度から、学習用アプリを用いたタブレット学習を実施している。  
 ・今年度は、個々の学力に対応しやすいタブレット学習を児童全員に対して展開している。1か月に1回、確認テスト、学習意欲や態度、児童の意思に応じて学習内容を変更している。  
 ・児童間で学年や学力の隔たりが大きい一時保護所において、タブレットは有効な学習ツールである。一方、学習中の児童と職員との関わりが少なくなるため、従来の学習教材との使い分けを検討していく予定である。

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

●活用できる資源を検索し、図書館等、児童の生活に資する資源は積極的に活用している

- ・地域にある活用可能な社会資源の情報を収集し、活用できるものは積極的に活用している。
- ・定期的にご利用しているのは、体育館と図書館である。体育館は月1回、一時保護所全体で定期清掃が行われるため、居場所確保も兼ねて利用している。
- ・図書館については月1回、学習指導職員が付き添って、近隣の図書館を利用している。児童には読書に慣れ親しんでもらいたいとの意図から、「子どもアンケート」などでも読書について触れるなどしており、図書館利用はその一環である。
- ・夏期に毎年近隣の学校プールを借りていたが、諸事情で借りることができない状況となっている。来年度は別の施設を借りることができるよう、地元行政に粘り強く働きかけている。

●地域の社会福祉協議会を通じて理髪ボランティアが月2回来所している

- ・児童の理髪を専門で行ってもらい理髪ボランティアを導入して、児童の理髪へのニーズに応えている。理髪については免許資格が必要なため、職員が行うことができない。そのため、地域の社会福祉協議会に働きかけ、民生委員を委嘱されている有資格者にボランティアとして月2回来所してもらい、理髪してもらっている。
- ・将来の就労をイメージしてもらうため調理業者に協力してもらい、調理実習を体験してもらった。体験するにあたっては規程通り検便等の検査も受けるなど、実際の調理業務と同様の準備で臨んでもらっている。

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)を外部と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

●児童の権利擁護について、福祉の専門職としての倫理意識を高め、開かれた施設として機能するように心がけている

・一時保護所で「職員倫理綱領」を設定し、児童が安心して生活できる環境を保持するため、職員による不適切な関わりを禁止している。また、日々の勤務終了時にミーティングを行い、支援の振り返りを実施し、その後に職員会議にて全体で情報共有している。  
 ・当保護所では業務理解度チェックリストを活用し、過去の事例や日々の言動などを振り返る機会を設定してきた。また、外部講師による研修を活用して、職員が児童の権利擁護について学びを深める機会を設けている。  
 ・学校や子供家庭支援センター、警察など地域の機関から情報を得るように担当の児童福祉司に依頼し、情報提供を受け、児童票で確認している。その他、第三者委員活動や外部講師による特別授業を開催するなど、開かれた施設となるように常に意識を強めている。

●児童が意見表明のできる環境をつくとともに、児童の個別性に配慮した支援に取り組んでいる

・「子どもアンケート」を毎月実施し、「課長、所長に伝えたいこと」欄に児童の声が寄せられている。また、意見箱を設置して、いつでも自由に意見を言える取組を進めているほか、昼食の検食を、職員との個別ランチの機会として活用し、児童の意見収集に役立っている。その他、毎週日曜日に「反省会」を行い、権利擁護について説明している。  
 ・「アレルギー依頼伝票」、「健康の記録」には、生活経験や国籍、宗教上の配慮や生活様式、文化や食事等がアセスメント記録として確認されている。例えば、宗教上、豚や牛が食べられない場合、代替食を提供するなどの配慮をしている。  
 ・職員は、児童の年齢や特性、入所の背景などを理解して丁寧に接し、児童の意見を受け止めるなど、児童福祉の根本的な理念を理解している様子がうかがえる。また、第三者委員として来所している弁護士に「児童の権利」についての研修を依頼し、実施した。研修は、職員の意識向上につながっている。

●児童のプライバシーが保つことができるように支援の配慮を進め、安心して生活できるように取り組んでいる

・入所時に暴力やいじめ行為の禁止を伝え、職員は死角を減らすように見守り体制を意識している。事故発生時は児童に行動の振り返りを実施し、児童の声を拾いながら迅速に対応している。  
 ・職員の打合せを実施し、迅速に方向性を打ち出し、課長、保護担当課長代理を含めて組織的に支援方針を決定している。対応後は、職員会議で検証して再発防止に役立っている。  
 ・児童の健康状態や一時保護所に入所後の通院、服薬、処置などについて、担当の児童福祉司を窓口として連絡し、一時保護所からは保護者や外部との直接的なやり取りを控えている。  
 ・児童が一人になりたいときには居室を一人で使えるように提供している。入所後にまだ児童の集団に合流していない児童の居室での確認・入室時のノックといったプライバシーに配慮している。また、児童の打撲や傷、刺青、夜尿児の対応は時間や場所を他の児童から配慮した形で対応している。



サブカテゴリ 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

●年度ごとに「業務確認事項」を作成し、業務や支援の具体的な手順と要点をまとめている

- ・「一時保護所運営の手引き」「東京都一時保護要領」を活用して、一時保護所における様々な業務や児童の日課への基本的な考えを判断している。
- ・「業務確認事項」を独自に作成して具体的な業務の手順や児童に対応するときの要点を示し、現状に即して内容を見直し、更に使いやすいように改訂している。「業務確認事項」は児童に対して日課ごとの具体的な対応内容と職員の行動、留意事項の詳細を規定している。児童支援をする際に職員ごとの偏りがなく、一定した対応ができるように、起床就寝、衣食住、身だしなみやトイレの利用などの具体的な手順の要点を規定している。
- ・毎年、年度末の会議で「業務確認事項」を確認し、必要に応じて改訂している。

●一時保護所として職員集団が業務・児童への支援を定期的に把握できる研修、会議などの仕組みがある

- ・一時保護所の研修として全職員を対象とし、一時保護所心理指導担当課長代理による支援力向上(心理的な視点、スキルなど)、第三者委員(弁護士)による「児童の権利」などをテーマとした内容で開催し、個々の職員が自分自身の支援を点検できる機会がある。
- ・児童の支援中に気づいたことについて、毎日2回の引継ぎや毎月の職員会議、観察会議を活用したケース会議を実施して、児童への支援を定期的に情報共有、把握している。また、引継ぎ、会議などでは保護推進担当課長代理が指導や助言を実施している。
- ・把握できていないことはあいまいな状態で児童に伝えることはせず、児童に待ってもらい、関係職員に聞くようにしている。例えば、児童の服薬、健康状態などでは看護職に確認してから児童に伝えている。
- ・所内各所や所庭にて死角ができない職員の立ち位置を意識づけし、毎月の防災訓練や実際の地震、緊急時の対応、震災関連の情報を伝え続け、命の大切さ、自分自身を守る術を職員、児童と確認している。

●年度ごとに一時保護所の達成目標を掲げ、職員が児童の権利に考慮した支援、業務・支援水準の向上を目指すことができる仕組みがある

- ・一時保護所では、四半期ごとに分担業務の進捗状況を確認し、年度末に到達する項目、次年度への課題を抽出し方向性を見出している。
- ・一時保護所内に2つ設置された意見箱には児童からの投書や職員への意見などについて、職員会議で対応を検討し、児童の支援に活かしている。勤務終了時のミーティングでは、毎回、職員各自が気付いたことを発言でき、意見交換をする場として活用している。
- ・特に若手職員同士は互いの知識・技術など補完し合いながら向上心を持って職務に当たり、若手同士で行事、オレンジリボンの普及、イベント参加などを検討するチームも活用し、看護職、一時保護所心理職など多職種の協力、チーム形成の一助となっている。意見について案にまとめて職員会議で全体決定するという仕組みができています。
- ・しかし、福祉職の3分の2が経験年数は3年未満の職場であり、定員超過した児童集団の対応、業務量の多さに困惑・疲弊している様子がみられた。児童支援、児童の権利などに関する研修や若手とベテランが組んで職務に当たる仕組みづくり、OJT、他の一時保護所への見学などを通じて支援スキルの向上及び連携の仕組みを学習し、児童の支援に活かしている。

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	●行事やイベントを、児童の主体的参加と地域への取組の両輪で企画している	
内容①	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行事やイベントを児童の主体性を喚起しながら企画・準備し、併せて、地域への発信・呼びかけも行うことで、共に楽しみ共感できる環境を作っている。例えば、スポーツ大会を企画し、ポスターコンテストを行いそこのポスターを児童相談所でも掲示したり、バスを利用したレクリエーションを児童とともに企画するなどしている。</li> <li>・そうした活動に参加した児童に対しては表彰式等を行い、表彰状・メダル・賞品等を与えることで自己肯定感を高められるよう取り組んでいる。</li> </ul>	

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	●所内研修の計画的な実施、業務理解度チェックリストの実施など職員の学びと振り返りの仕組みを作り、支援力向上に取り組んでいる	
内容②	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の支援技術向上に向けて、計画的に所内研修を実施している。児童の権利擁護や保護所の個室化など学びを深める必要性の高いテーマを選び、研修時期を検討しながら講師を手配し実施につなげている。全職員が参集する職員会議の日の午前に設定し、職員が参加できる体制を整えている。</li> <li>・また、一時保護所の運営について、安全で安心できる生活の保障に向けて、職員倫理綱領についてなど振り返りの機会を持っている。今年度は、業務理解度チェックリストの作成、実施を行うなど、職員の学びと振り返りの仕組みを整えている。</li> </ul>	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
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③	●児童が服用している精神薬は慎重に確認をした上で預かり、厳重に保管している	
内容③	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入所してくる児童の約3割が精神薬を服用しているため、インテークの際の内服薬の確認は慎重に行っている。担当するのは看護職で、児童に直接確認しているが、原則として信頼できる文書(薬手帳等)で裏付けを取っている。確認が不十分の時は、児童福祉司を通じて保護者や医療機関に問い合わせをすることもある。</li> <li>・内服薬等は一旦看護職が医務室にて預かり、鍵のかかる場所で厳重に保管している。</li> <li>・また、新型コロナウイルス対応として、職員同士で知恵を絞り、前例の無い対応であったが男女の生活フロアを分けるなど、まん延予防に取り組んだ。学習や日課を分けた結果、感染が広がることなく安全を確保できた。</li> </ul>	

特に良いと思う点	
1	<p><b>タイトル</b> ●児童の意見を汲み取り、可能なものは反映させつつ一時保護所内での生活の向上につなげようとしている</p> <p><b>内容</b> ・「子どもアンケート」等で、児童の意見の聞き取りを行い、出てきた希望のうち可能なものは一時保護所の生活の中で取り入れている。例えば、児童の希望により児童向けの新聞だけでなく一般紙を導入するようになった。アンケートで希望があった書籍やCDを購入し入荷した際にはお知らせを貼り出して児童に知らせ、希望に対応したことを伝えている。                  ・行事にも児童の意見を取り入れている。行事の際の買い出しに児童が出かけ、景品や飲み物、食べ物など希望のものを選んで購入したり、企画段階から児童が参加するなどしている。今年度は、児童の希望を取り入れ、バスを使って登山に出掛けたりしている。                  ・また、熱帯魚を飼育し、立候補した児童が当番になり、えさやりを行っている。                  ・このように、児童の意見や希望を汲み取り対応することで、一時保護所内での児童の生活が潤いあるものとなり、児童の生活の向上につながっていると考えられる。</p>
2	<p><b>タイトル</b> ●若手職員を交えてプロジェクトチーム(PT)を立ち上げ、様々な価値観を持ち寄りながら、当保護所としての児童支援のあり方を検討している</p> <p><b>内容</b> ・当保護所は現在、児童相談所建替えに伴い仮設の建物で業務を行っているが、建替え完了に伴い来年度移転を予定している。新施設は全室個室となる予定であり、現在の建物環境とは大きく異なる環境での児童支援業務が求められることとなる。                  ・当保護所では、新施設における個室環境での児童支援業務に向けて、職員の動きなど支援方法の検討を進めている。若手職員を交えてプロジェクトチーム(PT)を立ち上げ、職員が自由闊達に意見交換できるよう取り組んでいる。児童がリラックスして過ごせる時間を増やせるよう、日々の生活の流れや職員の立ち位置・動線などを検討している。                  ・今後、全職員で意見交換しながら最終化していく予定である。個室でゆっくりする時間の確保やプライバシーを守る取組を進めながら、集団の中で児童が自信を培っていく過程についても保証していくことなど、当保護所として大切にしたいことを、様々な価値観を持ち寄りながら、職員間で議論を進めている。</p>
3	<p><b>タイトル</b> ●児童の心理的なアセスメント、ケアや児童の対応に関するスーパービジョンは、一時保護所の心理指導担当課長代理と一時保護所心理職が協力して実施している</p> <p><b>内容</b> ・2年前から一時保護所心理指導担当課長代理が配置されて、心理の専門的な知見からのアセスメント・支援・個別の心理ケアに一層尽力され、組織として心理の専門性に関する意見が伝えやすくなってきている。                  ・一時保護所心理指導担当課長代理は、毎週昼食を一緒にとり、支援が必要な児童を把握して個別に心理的な支援をしている。また、①福祉職と協働してグループワークをし、自分自身の長所を探していく「いいところ探しリスト」、②2人1組で相手の描いた1本の線から相互に何か意味を見出して新たに描いていく方法で実施する「スクイグル」という芸術療法、③対人的な影響・児童の動きについて、カードゲームをして児童同士が楽しみながら学ぶ、④粘土を使用して製作して表現し心の動きを把握するなど、多様な心理的な実践を展開している。                  ・職員が心理的な支援を学習する機会を設け、「愛着障害について」「LGBTIについて」「自傷行為について」などをテーマに学習会を実施している。</p>

更なる改善が望まれる点	
1	<p><b>タイトル</b> ●児童の権利擁護を進める取組として、児童が自由に意見を発言できる「子ども会議」の更なる活用を期待する</p> <p><b>内容</b> ・児童の権利を守ることが一時保護所の基本的理念であり、入所時から児童への丁寧な説明、同意、納得性を大切にしている。          ・また、児童の意見表明についても積極的に取り組むため、児童が自由な発言をする機会（「子ども会議」）を持つことを権利擁護の目標として定めている。          ・毎週行われている「反省会」は、児童が自らの課題について「できたこと」、「できなかったこと」を振り返って発表し、児童の自己肯定感を高める場、職員が児童の頑張り認め児童とのコミュニケーションの一助とする場となっている。          ・まず、「反省会」という名称を実態に即したものに変更し、字面から受ける「課題を反省する場」という印象とのギャップを解消することが望まれる。          ・また、生活に関する意見を児童が話し合える場（「子ども会議」）が適宜開催されている。こうした取組を一層活用し、学年を分けたグループでの会議など、多様な話し合いの場の設定や工夫を期待する。</p>
2	<p><b>タイトル</b> ●児童が心の動きや不安を記している「日記」の意味や重要性を再評価し、児童の声に真摯に応える職員の取組を期待する</p> <p><b>内容</b> ・児童は毎日寝る前の時間に「日記」を書いている。この日記は、児童が「自分を見つめる」時間としての意味合いが強く、自分と真摯に向き合い、心の動きを記述している。          ・児童の日記を読むと、児童の成長の様子がきめ細かく分かり、次第にしっかりとした文字となる児童や自分の気持ちの変化を受け止める記述も見られる。          ・一方、日記に対する職員のコメントやその返事には、量や記述の内容にばらつきが多いように感じる。          ・児童を包括的にアセスメントすることが求められる一時保護所としては、児童が記す「日記」を支援の資源として活用する可能性があると感じる。          ・「日記」を児童と職員との相互交流の場として位置づけ、児童の日記に対応する職員のコメントが充実されることを期待したい。それだけ、児童は職員からの声かけや言葉を待っている様子がみられた。          ・一時保護所の支援ツールの一つとして「日記」の取組を再評価し、個別支援の取組として充実・活用することが期待される。</p>
3	<p><b>タイトル</b> ●多様な意見を活発に検討できる風土を活かし、支援力の着実な向上を図りながら、当保護所のめざす支援の実践を引き続き進めていくことを期待したい</p> <p><b>内容</b> ・定員超過の常態化や新型コロナウイルス感染症への対応等で、職員が疲弊している様子がみられたが、そのような中でも職員は、児童にとって最善の支援方法を模索しながら日々業務に取り組んでいる。利用者調査からは、職員が児童の気持ちに寄り添い支援している様子がうかがわれた。          ・当保護所は職員の平均年齢が大きく若返っており、引き続き支援力向上に努める必要はあるが、一方で、新しいアイデアや挑戦の機運ももたらされている。今回の職員調査では、職員間に意見の違いがあるという声が複数見られた。          ・多様な意見が積極的に出され検討できる風土があることは、当保護所の強みである。業務理解度チェックリストや所内研修の機会などを活用しながら支援力の着実な向上を継続的に図ることで、この強みが一層活かされることと考える。新しい取組の発案や実践を支える支援力の底上げと振り返りの継続により、当保護所のめざす支援の実践につなげていくことを期待したい。</p>