

## 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	斎藤 弘昭	福祉	H0401003
	②	井上 真樹	福祉	H1801046
	③	姫野 亜紀	経営	H0201025
	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	児童相談センター 保護第一課(新宿保護所)			
事業所連絡先	〒	162-0056		
	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	21 日	
自己評価の調査票配付日	2022 年	7 月	15 日	
自己評価結果報告日	2022 年	9 月	21 日	
訪問調査日	2022 年	9 月	28 日	
評価合議日	2022 年	9 月	28 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)意見表明権の尊重 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>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。他職種の意見を尊重し、良好な職場づくりに貢献できる前向きな職員。</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。既存の概念を打破し、新たな取組にも積極的に取り組むこと。</p>

調査対象

調査日である令和4年8月3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

12

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	0	12	0	12
割合	0%	100%	0%	100%

### 利用者調査全体のコメント

・総合的な満足度としては、「とてもよい」、「ややよい」が(75%、9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1. 食事の時間は楽しみですか

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

問9. 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 (各々 92%、11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)	11	1	0	0
楽しみ、メニューを考えるのが楽しい。 おいしい。全体的に好き。 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)	6	1	5	0
肉と牛乳が食べられるようになった。 インゲンを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)	10	2	0	0
楽しい、補習で苦手を克服。 タブレット学習が楽しい。 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)	11	0	1	0
遊ぶ時間が増えたのが楽しい。 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))	10	0	1	1
3階の広場で遊ぶ時や公園に行ったのは楽しかった。 体を動かすことが楽しい。 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)	9	1	2	0
特筆すべき意見なし。				
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)	10	0	1	1
おなかが痛い時、対応してくれた。 保健室に連れて行ってくれた。 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)	9	3	0	0
特筆すべき意見なし。				
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))	11	0	1	0
けんかした時、職員が話をして仲直りできた。 といった意見があった。				

10. 今後に向けた自分の状況や要望の聞き入れ (自分のこれまでのことや今後どうしたいかについて、職員に聞いてもらえていますか)	10	1	1	0
ちゃんと聞いてくれた。 誰でも相談できる。 などの意見があった。				
11. 児童の状況や要望を十分把握し、援助がなされている (職員はあなたが今後どうしたいかを聞いて、それが実現するように、一緒に考えてくれたり、何らかの対応をしてくれると思いますか(実際にしてくれていますか))	8	3	1	0
担当職員に相談している。 子ども会議で話し、対応してもらっている。 などの意見があった。				
12. 将来に向けた支援の成果 (【小学生以上】保護所の生活を通して、自分自身の気づきや成長につながった(できなかったことができるようになった)ことがありますか)	8	3	1	0
算数が分かるようになった。漢字も。 朝起きられるようになった。 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)	10	2	0	0
意見の記載なし。				
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))	11	1	0	0
話を聞いてくれる。 といった意見があった。				
15. プライバシーは守られているか (「あなたが内緒にしたいこと」はきちんと守られていますか)	9	1	1	1
特筆すべき意見なし。				
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))	9	0	3	0
担当職員と心理士。 全員に話せる。 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、してほしいなあとしたこと)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>	10	2	0	0
<p>子ども会議で話をすると対応してくれる。  担当の先生とそういうことを話す。  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>	11	1	0	0
<p>特筆すべき意見なし。</p>				

# 1. 組織マネジメント項目（カテゴリ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

●一時保護所の理念を踏まえ、職員・児童ともに分かりやすい形で当保護所が目指していることについて伝えている

- ・東京都の一時保護所の理念を踏まえ、当保護所では公務室のホワイトボードに「一時保護所の理念」を掲示するほか、「一時保護所職員HANDBOOK」については全職員に配布している。
- ・児童には入所時に当保護所の全職員で作成した「一時保護所のしおり」を用いて、保護所のことについてルールや約束ごとではなく「お願い」としている点や、書面でも口頭でも肯定的な言葉を使うなど、児童が受け入れやすい形で説明している。また、職員が児童の「応援者」であることや、児童と職員と一緒に考えながら進める姿勢を示しながら、「お願い」は児童個人と他の児童が安心して生活できるためのものとして伝えている。更に、主訴や児童の精神状態、特性に応じて言葉等を使い分けている。
- ・日本語が話せない児童に対し、「一時保護所のしおり」を英語・中国語・タガログ語訳を作成し活用している。

●課長、保護担当課長代理が保護所の課題や方針を取りまとめ、よりよい保護所の運営に向けた検討と職員への共有を行っている

- ・年度当初には、当保護所の方針について職員に伝えており、理念や方針における職員の意識も統一されている。
- ・職種や出身母体が異なる職員構成でありながら、管理職の声かけ等により、意見が言いやすい職場が築かれている。今後は会議等において、当該意見等を取りまとめた上で、職員同士で課題の共有と自由に意見交換・合意形成が図られる機会の確保に努めたい。これにより、日課の中で気づかぬうちに増大する考え方の隔たりを共有し、すり合わせられることが期待される。
- ・また、職員からの意見収集や反映を確実にいき、結果としてより良い支援や児童の最善の利益につながると考えられる。

●重要な事項は毎日の申し送りや各種会議を通じて検討・周知している

- ・児童相談所全体に関わる事項については所長会や課長代理会の報告を経て職員に周知している。
- ・毎月実施の全体会議のほか、担当者間で出された検討事項について、課長、保護担当課長代理の決裁を受けるという手順が明確に決まっている。
- ・ローテーションの職場において、迅速な情報伝達方法が模索される中、保護担当課長代理が児童福祉司・児童心理司等から得た情報を引継ぎや記録を通じて職員に伝達するなどして、福祉職と専門職の連携を強めている。また、課長及び保護担当課長代理が児童票(7)等の決裁を行うことを通して児童の様子や動向を把握に努めているほか、コンパクトな引継ぎを行うとともに、勤務開始における動向票の確認や連絡ノートの活用など、職員同士の情報共有・状況の把握にも努めている。



## 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

●一時保護所が順守すべき規範や倫理を様々な方法により全職員に周知・説明している

・「一時保護所職員HANDBOOK」に守るべき法・規定・倫理を明記した上で公務室に配置し、職員がいつでも閲覧できるようにしている。また、「一時保護所職員HANDBOOK」は全職員に配布している。  
 ・法改正や国通知等があった場合は、必要に応じて、説明や回覧を行っている。  
 ・また、業務標準マニュアルについては、支援の変更がある場合は、職員全体が閲覧できる仕組みができているほか、折に触れて、規範や倫理に関する各種会議や研修において説明を重ねている。  
 ・令和3年度より、外部評価を受け、その結果を東京都福祉保健局のホームページ上で公表しており、全体会議において職員にも周知するなど、透明性の確保に努めている。

●住民説明会による理解促進のほかに、日常における児童の利用・交流等を通して連携できる関係を築いている

・当保護所を開設するにあたり、2度にわたる住民説明会を開設し、施設の運営目的等を伝えるとともに、理解と協力を要請している。  
 ・開所当初、内覧会の開催により、児童の安全に配慮しながら、地域住民に対し施設内の案内も行うなど、理解者を増やしている。  
 ・活動や個別外出において、行事で地域の施設や交通機関等を利用するほかに、図書館を定期的に利用したり、広場の活用、買い物等も行っている。将来的に区の運営となることも踏まえ、こういった日常的な地域との交流を図る機会によって、地域への理解促進だけでなく、地域とのつながりや連携が構築されるきっかけになることも期待される。

●児童とボランティアの双方にとって体験・成長の機会となるような受け入れ体制の構築が求められる

・「ボランティア要綱」に基づき、ボランティアの受け入れを実施している。大学のボランティアセンターや保育専門学校に対し声かけ・連絡・調整を行いながら、積極的に受け入れている。  
 ・新型コロナウイルス感染症対策の影響から、活動を最小化していたが、今年度より、学生ボランティアの受け入れを行っており、主に学習の場面で支援に入ってもらっている。  
 ・学習の時間にボランティアが注目され、児童の気が逸れてしまうという現状も踏まえ、より有効な活用方法として、ボランティアとの遊びや交流の機会など、学生ならではの支援内容に関する検討が求められる。

### カテゴリー 3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

#### サブカテゴリー1 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している

評価項目 3-1-1		
児童の意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応している		
○×欄	標準項目	
○	1	児童一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる
○	2	担当児童相談所(相談部門)と連携し、児童が職員以外の外部に訴えや相談できることを、わかりやすく説明している
○	3	必要な時は、担当の児童福祉司に相談できることを児童に伝えている
○	4	日頃の声掛けなどを通して、児童の要望や苦情を把握している
評価項目 3-1-2		
児童の意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる		
○×欄	標準項目	
○	1	児童へのアンケート等、一時保護所側からの働きかけにより意見や要望を把握することに取り組んでいる
○	2	把握した児童の意見や要望を整理し、児童から見た一時保護所の現状や問題を把握している
○	3	児童の意見や要望をサービス向上につなげることに取り組んでいる
評価項目 3-1-3		
地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している		
○×欄	標準項目	
○	1	福祉事業全体の動向を保護所内で共有し、適宜、意見交換などをして理解を深め、一時保護所運営の参考になるようにしている

### カテゴリー 3 の講評

#### ●児童一人ひとりの意見や要望を把握する様々な仕組みが整備され、児童に関する情報を収集している

- ・自筆式による「子どもアンケート」は、月1回実施し、全員から回収しているため、児童の意向・希望について取りこぼすことなく把握されている。
- ・アンケート調査項目の設定は、改善につなげることを意識し、生活での悩み等の保護所での日常を捉えた項目を把握するほか、児童が自由に過ごす時間である「のんびりタイム」で見たいDVD等を把握している。DVDなどの結果は、ランキングを集計し、居室前の廊下に掲示し結果を共有している。
- ・また、月1回の第三者委員との面談の機会を設けているほか、意見箱、日記など、児童が随時自由に意見や希望を述べられる仕組みが整っている。意見箱は児童の居室の分かりやすい場所に設置している。
- ・更に、週1回、「子ども会議」を開催し、行事等に対する要望や困っていることについて自由に意見を述べる機会を設けている。

#### ●「子ども会議」や「子どもアンケート」など、児童の意向や要望を実際の実行に活かす体制を構築している

- ・現在は東京都の運営となっており、将来的には新宿区の運営となる方向であるが、実務的には様々な不確定要素もある中で、職員の流出が課題となっている。一時保護所のあるべき姿を実現するために、男性職員の確保や人材流出防止に向けた取組と、適正な職員構成の実現のために模索をしている。
- ・当保護所の建物構造を考慮すると、正規職員の確保が急務とされている。また、新宿区としてフロアごとに学齢期の男女及び幼児という想定で建設していることから、職員の確保により、適正な職員数で運営できる上、本来想定されていた居室の用途での使用が可能となる。
- ・具体的な取組として、児童相談センターの事業部門と連携し、関係部署に対し積極的に働きかけを行うほか、区職員の受入れ数拡大に向け、個別に各区に声をかけている。

#### ●一時保護所に関する動向等を共有し、地域資源の把握・活用の必要性を今後の課題としている

- ・所長会等で議題となった重要事項や児童福祉に関する国の動向・一時保護所に関する報道については、適宜全体会議で議題とし、意見交換や課題認識の共有に努めている。
- ・開所当初の説明会や内覧会の開催など、保護所に対する理解・協力を得られるような信頼関係を築くこととあわせて、地域の状況把握に努めている。
- ・秘匿施設という一時保護所の性質上、地域に対して積極的な情報発信や提供、連携や協働は困難な一面もあるが、将来的に当保護所の運営主体が区となっても「自由で家庭的な雰囲気のある保護所」づくりができるよう、活動等で既に利用している身近な地域資源から更なる活用や連携の可能性を模索する等を通して、意識的に地域資源の調査・活用を広げていくことを課題としている。

## 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

●事業計画のきめ細かな作成と、振り返りをして次に活かすサイクルの充実、定着が求められる

・年度ごとに、事業計画、組織目標を策定している。  
 ・3月に全体会議を開催して振り返りを行い課題を明確にし、次年度の目標・計画案を策定する仕組みとしている。  
 ・担当制を行事や担当業務等すべてにおいて決めており、計画的な取組を行っており振り返りを行っている。  
 ・一時保護所心理職、看護職を含めて各係で計画に基づく現状を吸い上げ、取組状況を確認している。  
 ・開所後数年ということもあり、細かい振り返りが行えていない状況だが、共通の客観的な視点で進捗管理を行えるよう、まずは、組織目標ごとに数値目標等を設ける、あるいは、取組状況が確認できるような一覧表を作成し達成状況を確認できるようにするなど、振り返りと改善がしやすい計画づくりの更なる工夫が求められる。

●事業計画の効果的な推進に向けて、課題の整理と必要施策の明確化の更なる工夫が求められる

・児童一人ひとりに対するきめ細かな支援実現を阻む要因として、深刻な人員不足のほか、体制の変化や新宿区が設立した保護所の運営を、立ち上げ時期に限って東京都が担っている状況が挙げられているが、年度当初に体制や役割分担を決定し、計画を推進する方法が築かれている。  
 ・更に、当保護所として、サービスの標準化を目指す中で、試行的に男女毎のユニット単位で職員を固定にするローテーションを組むなど、職員間の意見交換を基に具体的に改善策を模索している。  
 ・日々挙がってくる課題については、職員アンケートや職員会議などで意見集約・共有を行うほか、記録に基づいた検証を行い、達成度を確認している。  
 ・現在、全体会議の中で必要に応じて事業計画の確認と検証を行っている。その際に、主要な課題が何であるかという確認と同時に、課題を生んでいる要因等の整理により、改めて課題に対して必要な取組や具体的な実施方針の検討を期待したい。

●フローによる緊急時対応のほか、ヒヤリハットや日々の些細な気づきを多く持てるような土台がある

・ヒヤリハット、事故報告の記録を作成し、常に職員が目につく場所に置き、全職員が確認することで予防に努めている。  
 ・新型コロナウイルス感染症発生時の事前対策として、感染のステージや児童の感染状況ごとのゾーニング等を検討している。  
 ・ヒヤリハットに関して、職員の間における報告の習慣づけに努めている。日課にとらわれない生活づくりや自由な活動を行う当保護所の特色を考慮し、こういった場面に危険が潜んでいるかの洗い出し、職員の意識の醸成、ヒヤリハット・事故報告の提出基準の明確化を行い、更にその後の再発防止への具体的な取組をどうするかについて、活発な意見交換を経て定着を図りたい。  
 ・ヒヤリハットは、都度、職員で確認し、毎月の全体会議に集計結果を出して、傾向と対策を検討している。



## 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

●当保護所の目指す姿の実現に向けて、職員確保をするために具体的なアクションを講じている

・現在は東京都の運営となっており、将来的には新宿区の運営となる方向であるが、実務的には様々な不確定要素もある中で、職員の流出が課題となっている。一時保護所のあるべき姿を実現するために、男性職員の確保や人材流出防止に向けた取組と、適正な職員構成の実現のために模索をしている。  
 ・当保護所の建物構造を考慮すると、正規職員の確保が急務とされている。また、新宿区としてフロアごとに学齢期の男女及び幼児という想定で建設していることから、職員の確保により、適正な職員数で運営できる上、本来想定されていた居室の用途での使用が可能となる。  
 ・具体的な取組として、児童相談センターの事業部門と連携し、関係部署に対し積極的に働きかけを行うほか、区職員の受入れ数拡大に向け、個別に各区に声をかけている。

●専門職の研修の所内への共有や他保護所等への研修などの機会を確保している

・職員研修は、東京都の人事制度に則り実施している。当保護所では、他保護所や児童相談所(相談部門)、児童養護施設や自立支援施設への見学、事例研究・事例発表会などで能力向上の機会確保に努めている。  
 ・専門性を高めるべく、一時保護所心理職向け研修等にも参加し、保護所を取り巻く社会情勢の理解に努めている。  
 ・研修参加後は報告書を作成、所長決裁を受け、会議で報告し全体化を図っており、職員間や専門職からの情報共有が学びや気づきにつながっている。  
 ・今後は、研修の報告だけでなく、共有に基づく意見交換を通して、運営における手法等、具体的な事例と照合しながら職員同士で共通認識を持てるようにしたい。

●多様な職員が自由に意見交換でき、先進的な取組に挑戦しやすい風土がある

・当保護所は開所2年目であり、経験や出身母体、職種などが異なる職員によって構成されており、様々な考え方が自由に交わされるだけでなく、チューター制度により、職員から疑問や要望があった場合に、その場で職員間で相談・検討・助言できる土壌がある。  
 ・また、課長や保護担当課長代理との距離も近く、職員との話し合いを大切に考え、心がけている。定員超過の状況において、日勤の人数を増やすことで、職員のストレス軽減に努めるなど、直面する課題への対応や保護所の目指す理念・方針に向けて、前例に捉われない取組を実施している。  
 ・丁寧な引継ぎによる情報共有や、職員同士の話し合いの場の創出、個別の声かけを大切にしながら、児童の安全で安心できる生活の確保という目標に向けて、全ての職員が活発に意見交換のできるような職場づくりを模索している。



## カテゴリー 7 情報の保護・共有

### サブカテゴリー 1 情報の保護・共有に取り組んでいる

#### 評価項目 7-1-1

一時保護所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる

○×欄	標準項目	
○	1	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス制限を設定している
○	2	収集した情報は、必要な人が必要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

●東京都個人情報保護条例に基づき、個人情報の取り扱いは適切に対処し、啓発活動も継続している

・東京都個人情報保護条例に基づき、一時保護所で取り扱っている個人情報の利用目的の明示をはじめ、取扱いを行い、情報セキュリティ対策等を講じている。  
 ・「児童相談所情報管理システム」による利用者情報については、アクセス権限が設定されており、職員のみが指定された固有の端末からアクセスしている。当保護所内で、20台ほどの端末を使用している。  
 ・なお、当保護所では、基本的な情報セキュリティポリシーについては、職員が個人情報の定義や実務上の具体的な判断基準について十分に認識できるよう、継続的な啓発活動が必要と考えている。現状では、全体会議等において職員に注意喚起を促すほか、eラーニング研修により、理解促進を図っている。

●共有する業務上の情報は、アクセス権限を設定した上で、支援に関わる全職員・職種で共有している

・共有する情報については、暗号化された状態でファイルサーバーに保存している。保存するフォルダごとにアクセス権限を設定している。  
 ・利用者に関する記録など、業務上の情報については、職種ごとの区別はなく、必要なものとしてすべて共有できている。  
 ・資料等の電子化を進める上で、共有フォルダーのサーバー容量の大きさが児童相談センター全体の課題となっていることから、データバックアップなどに支障の無いよう、来年度にも早急な改善に取り組むこととしている。

## 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

## 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

●一時保護所は児童の安心・安全を第一に掲げ、児童相談所と密に連携しながら、児童の権利擁護を進める役割を担っている

・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。  
 ・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。  
 ・「東京都一時保護要領」、「一時保護所運営の手引き」には一時保護所の生活の理念が明記され、児童相談所の相談部門との連携、情報共有を密に行うことが記されている。

●独自の「一時保護所のしおり」を作成し、児童に説明する時やインテークの時に役立てている

・当保護所では、独自に「一時保護所のしおり」を作成し、児童に説明する際の資料として役立ててもらっている。  
 ・インテーク時には「一時保護所のしおり」を用いて読み合わせをしながら一時保護所のきまりや日課などについて説明している。  
 ・当保護所の対象年齢向けに作成されたしおりは、適度にカラフルな配色と児童のイラストが散りばめられ、児童の目を引くようにデザインされている。平易な言葉で綴られた簡潔で無駄のない文章にはルビが打たれており、読みやすさがある。内容に目を転じると、一日の流れや最低限のルールは盛り込まれているが、圧迫感のないものに仕上がっている。

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

●インテークの際には「一時保護所のしおり」を用いて、児童の理解の様子を見ながら丁寧に説明を行っている

・「一時保護所のしおり」を用いながら保護所の生活や職員の役割について具体的な説明を行っている。特にその中の3つのきまり(①自分、相手、物を大切にしましょう②大人といっしょに外へ出ましょう③個人情報を守りましょう)については一方的な説明にならないよう、お願いという形で児童の理解の様子を見ながら柔らかく進めている。  
 ・外国籍の児童のために翻訳した「一時保護所のしおり」を用意している。  
 ・「一時保護所のしおり」の最終ページには担当の職員の名前も書ける欄が設けられており、児童が一人ひとりの職員に見守られている印象を与えている。

●急迫した状況下での入所の場合は精神的負担を考慮した柔軟な対応をとっている

・入所時には、保護担当課長代理、福祉職、看護職の3名が対応している。担当児童福祉司はインテークが終了するまで同席してもらっており、インテークの前には必要に応じ事前の打合せをしている。  
 ・入所時のインテークの際に入所理由を児童と一緒に確認し、一時保護所の生活について理解を得た上で集団生活への導入を行っている。ただし、急迫した状態での入所となることが大半であるため、その状況下での精神的な負担を考慮し、児童の様子を見ながら、時間を置いて話すなど柔軟な対応に努めている。

●不安やストレスを軽減しながら行動観察を行い、児童の希望や意向を聞いている

・インテークでは、各専門職がそれぞれのインテーク用の書式を使っている。  
 ・入所時の不安やストレスを軽減することに注力した支援を心がけている。そのための対策として児童毎に担当者を決め、一時保護所の生活やきまりについて分かりやすく伝える面談を行っている。また、担当職員だけでなく、一時保護所心理職による面接も行い、入所に係わる児童の希望や意向を聞いている。  
 ・入所1週目と3週目を目安に観察会議を実施し、アセスメントをとって生活状況全体を把握した上で、今後の支援方針を決定している。

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

サブカテゴリー 3 の講評

●児童に関する記録は所定の書式が用意されており、行動観察にはチェックポイントが設定されている

- ・児童の心身状況や生活状況等については、入所初期に使用する①一時保護児童入所時の記録②7観シート③所持物保管票④児童票7、等の書式により、またその後の生活の経過(行動観察)を記す記録としては①保護日誌②行動観察経過記録、等があり、決められた手順により記録されている。
- ・行動観察は入所後1週間目、3週間目にチェックポイントを設けており、そのポイントでアセスメント結果に基づく観察会議が開催されている。
- ・最終的に記録としては行動観察経過記録と児童票7にまとめられる。

●行動観察の中で新たな課題が出た場合は児童福祉司に連絡し必要に応じて方針の変更を行っている

- ・一時保護所での生活が長期化する中で、当初の主訴の他に新たな課題が顕在化する場合がある。その都度担当児童福祉司と情報共有を行い、更に詳細な行動観察を行い、担当児童福祉司より主訴の変更の連絡があれば迅速に方針の検討を行っている。
- ・現在行われている行動観察について、面談を通じて児童の理解力に合わせて、分かりやすく生活の課題やそれに対する助言を行い、一時保護所で生活することの目的や支援の方向性について伝えている。

●各専門職がその専門性を活かした記録をしつつ、毎日の児童の動きをデジタルデータにし情報共有している

- ・各専門職がそれぞれの専門性を活かした記録をそれぞれの書式に落とし込み、職員間で情報共有をしている。
- ・毎日の生活についての児童の動きを行動観察記録等に記録するほか、デジタルデータとして記録化している。
- ・交代勤務ということもあって、情報の欠落がないよう記録し、児童一人ひとりの記録はいつでも閲覧できる体制となっている。勤務者はその日の支援に入る前に必ず記録を確認してから勤務についている。



## 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

●児童一人につき一つのファイルにまとめることで、情報の集約化が図られ、情報と認識の共有化が進んでいる

・入所する児童の主訴等から安心・安全な一時保護所であることが何よりも大切であると考えており、そのために児童との信頼関係と暴力等がない環境を構築することが重要と認識している。  
 ・児童一人ひとりに一ファイルを作成し、諸々の書類をその中に保管できるようになっている。これによって、一人の児童に関する情報が集約され、効率的に情報と認識の共有が可能となっている。  
 ・毎日の記録を記述する中での振り返りや職員会議等での摺り合わせを通じて、日々の支援が児童の主訴などの保護目的や課題に合致したものであることを確認している。

●職員全員が応援者であると伝え、暖かく包まれるような実感を与えている

・児童一人ひとりに合った方法で、職員と児童の信頼関係を構築するための最初のきっかけとして、入所インテークの際には、児童を暖かく迎え、ここの職員全員が「あなたの応援者」である旨を伝えている。児童との早期に信頼関係を構築するために福祉職の担当者を置いているが、必要に応じて一時保護所心理職や保護担当課長代理が面接に入ることで、一時保護所全職員が児童を見守る体制にあることを実感してもらえるようにしている。  
 ・小規模な一時保護所であるということが、この児童を全職員で見守る体制に大きな影響を与えている。職員数も少なく、また建物の規模も小さめであることが児童がそうした実感を持つことにプラスの作用を果たしている。

●主訴等を考慮しつつ、希望や意向を聞き、児童福祉司等と情報共有を図り、児童の不安や悩みを払拭している

・児童相談所の児童福祉司や児童心理司と連携し、児童の変化を追っている。入所期間中は児童の行動観察をつぶさに行っている。そうした中から得られた児童の要望や気持ちの変化を随時、担当の児童福祉司に報告、併せてケースワークの進捗状況の情報を得るように努めている。  
 ・担当職員が児童一人ひとりと個別の面接を行い、先行きに対する不安を丁寧に聞き取っている。それを担当児童福祉司や児童心理司と情報共有していく中で確認し、必要に応じて担当児童福祉司や児童心理司との面会を依頼し、不安解消につなげている。

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

●家族に対する児童の希望・意向は面接や日記、アンケート等を通じ、把握している

- ・入所前までに得られた情報や入所後に行われる担当職員等による面接、日記の記述などを通して、児童一人ひとりの意向・希望を把握している。特に家族に対する思いや、更には家族のもとに戻りたいかどうかについては重要であり、必須の項目であるとしている。
- ・毎月「子どもアンケート」を実施し、一時保護所にいる児童の状況把握に努めている。一時保護所全体の生活・食事・学習についての満足度について訊ね、相談ができているかどうかについても訊いている。
- ・すべての児童に対して月1回の第三者委員との面談の機会を設けている。内容については個別に担当児童福祉司に伝達をしている。

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

●小規模一時保護所の強みを活かし、児童が安心して安定的な生活が送れる支援に取り組んでいる

・定員12名の小規模の一時保護所であり、小さい集団の強みを活かし、落ち着いた生活を目指して安心できるグループ作りに取り組んでいる。  
 ・直接支援にあたる職員は福祉職・一時保護所心理職・学習指導職員・看護職などそれぞれの専門的視点を大切に、児童を観察する際には多様な観点でアセスメントするようにしている。  
 ・一方、常時定員を超える入所依頼があるため、常に定員を超える児童を受け入れている。小規模の一時保護所ゆえ、定員超過の状態は児童集団に与える影響は大きい様子が見られた。

●児童と職員との信頼関係を築き、自由に意見を言える関係、児童の要望に応える取組を進めている

・入所後、児童の担当者を決め、個別面談及び児童の相談に担当の職員が応じるようにしている。その他、担当の児童福祉司並びに児童心理司の名前を伝えている。児童の日記にも、担当の児童福祉司との面会が「うれしかった」などの記載があり、担当の児童福祉司などをしっかり認識している様子が見られた。  
 ・児童の生活上の安定を図る取組として「子ども会議」や「個別対応プラン」など、児童の意見を受け止め、要望に応える仕組みを持っている。  
 ・児童は生活の仕方・過ごし方に対して自分の意見を言える仕組みがある。遊び方や遊具についても、児童の選択・希望を尊重する取組を進めている。

●職員は児童の気持ちや状況を丁寧に把握し、児童の思いを尊重する支援に取り組んでいる

・十数名の児童集団で生活する一時保護所であるので、柔軟な動きが取りやすい特質がある。学習・遊び・外出など、プログラム内容を決め込み過ぎず、集団の規模により、内容を調整している。活動の内容については、できるだけ児童の希望を受け止め、児童がおもちゃを選べるように準備し、適宜、入れ替えている。  
 ・生活のルールは、児童の理解に応じて分かりやすく伝え、ルールは「安心してここで生活するためにある」ことを丁寧に説明している。児童の視点に立ち、児童を職員の動きに合わせるのではなく、児童の気持ちに合わせる支援に取り組む姿勢をもっている。



評価項目 6-4-4

児童の自立に向けて、さまざまな日常生活上の支援を行っている

○×欄	標準項目	
○	1	基本的な生活習慣や生活知識・技術(食事マナー、言葉遣い、服装、家事等)を児童の状況・年齢に応じて身に付けられるよう支援している
○	2	児童のコミュニケーション力(人間関係構築力)が向上するよう支援を行っている
○	3	行事やスポーツ・文化活動を通じて、児童の心身を育成し、達成感、協調性、責任感、忍耐力等を養えるよう支援を行っている
○	4	子どもの状況に応じて、自立することについて児童の理解が深まるよう経済観念も含め、現実的な課題などについてわかりやすく説明している

評価項目 4 の講評

●集団生活の特性を活かし、児童が基本的な生活習慣が身に付く支援に取り組んでいる

・児童の生活状況並びに生育歴を鑑み、基本的な生活習慣が身につくような支援に取り組んでいる。生活技術や生育歴は個別性が大きいことから、個々の児童を観察し、食事マナー、言葉遣い、適切な服装選びなど、気になる行動から声かけ、具体的なマナーの習得などの支援に取り組んでいる。  
 ・児童同士の関係は、過度に親しくなることなく、適切な距離を保つ安定した関係を作れるように指導している。一時保護所での生活、遊び、学習、集団行動を通じて、仲間意識をつくり、適度に職員が介入し、トラブルの未然防止に努めている。

●生活に変化と刺激を与えるため、イベントや季節行事を企画し、生活の中で楽しみを感じられる取組をしている

・一時保護の生活はマンネリ化することもあることから、生活に変化をつける意味からも、イベントや行事、外出など、生活に変化を与えるプログラム提供に取り組んでいる。  
 ・この一年では、遠足、社会科見学などのほか、外部講師が行う特別プログラムを実施し、児童からも好評である。  
 ・児童の情緒面での安定、コミュニケーションの課題を取り扱う役割として一時保護所心理職が個別支援を行っている。リラックスタイムという時間を作り、児童が思い思いに使える時間、空間、過ごし方を提供し、必要に応じて職員と個別に過ごしている。

●達成感・成功体験を味わえるプログラムや企画を取り入れ、児童が自己肯定感を味わえるようにしている

・児童がチャレンジするプログラムとして、けん玉検定、縄跳び検定などを実施している。それぞれ細かいステップを設定し、難しい技にチャレンジすることで達成した際の喜びを感じ、成果を発表する機会を持っている。その他、外部講師が行う、音楽・運動プログラムも児童が達成感、成功体験を味わえるプログラムとして定期的実施している。  
 ・児童は、集団生活の中での役割を持ち、生活の自立を目指す取組として、掃除、片付けなどの家事にも積極的に関わるようにしている。身の回りの整理、掃除や寝具の用意、食器の片付けなど、児童の役割としてできることを積極的に促し、共同生活の中での児童が活躍する機会をつくり、達成感を感じてもらおう取組になっている。

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

●男女別の居室は、できるだけゆったりと過ごせるようにコンパクトに作られ、児童はのんびりと過ごしている

・居室は男女別に別れ、それぞれ複数の児童が寝起きする畳部屋になっている。小規模の一時保護所であるところから、少しの定員超過でも児童の生活に大きく影響を与える様子が見られた。  
 ・また、一時保護所内には使われていない居室があるが、管理面、支援する職員不足などにより、利用することができないことが課題となっている。  
 ・居室は、できるだけリラックスできる生活空間となることを目指し、自由時間は、児童が過ごし方や遊び方を選択し、思い思いに過ごせるように支援している。

●多様な場面、多様な機会をつくり、児童の希望・要望・意見を受け止めることに努めている

・児童の意見・要望を聞く機会として、「子ども会議」、第三者委員との面談、担当職員及び一時保護所心理職との面談など、複数のアプローチを用意している。  
 ・「子ども会議」は、全体を対象とした会議や男女別グループ会議など、話し合う内容で集団を変えて実施している。「子ども会議」は、生活改善についての話題だけでなく、児童から話し合うテーマが出るなど、「子ども会議」が児童の身近な存在であることがうかがわれた。  
 ・イベント及び行事に児童が役割を担えるように「子ども会議」で役割を話し合うほか、児童の発表の場となっており達成感を味わっている。

●児童の自発性・自主性を発揮する機能として、「子ども会議」では、児童の生活に根ざした議題が話し合われている

・一時保護所の玄関から続く廊下には、児童の作品が並べられ、一時保護所の生活の様子を見ることができる。  
 ・自発性・自主性を発揮する機会として「子ども会議」を毎週のように開催し、児童が司会、書記を担っている。「子ども会議」は、児童の関心あるテーマを取り上げることが大切だと認識し、どんなことでも話し合っているという雰囲気がある。例えば、食事時間に流す音楽を何にするかからどのくらいの音量がいいかまで、児童の生活に直接関係する具体的なことまで話し合い、児童の意見が尊重されている。

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

●新型コロナウイルス感染症の影響はあるが、食事時間が楽しいという児童の意見が多く聞かれた

- ・今回の利用者調査では、「食事が楽しいですか」の質問に92%の児童が「はい」と回答している。前回の調査より評価する児童の割合が上がり、「おいしい」、「たのしい時間」という意見も聞かれた。
- ・新型コロナウイルス感染症対策のため、黙食や一方向を向いた食事など、制限ある食事時間となっているにもかかわらず楽しい時間と感じるのは、職員の食事時間を楽しめる様々な工夫が影響していると思われる。
- ・食物アレルギーの確認は入所時に児童福祉司から聞き取るとともに、児童本人に「食べられない食材や献立はありますか」と聞き、アレルギーの恐れがある食材は、入所後、避けるようにしている。

●栄養士は豊かな食事の提供としてイベント食・郷土料理・各国の料理など多彩なメニューの提供に取り組んでいる

- ・食事の献立は児童相談センターの管理栄養士が作成している。献立は栄養面だけでなく、季節や彩り、味や提供方法まで考え、美味しく豊かな食事の提供となっている。
- ・イベント食や各国の料理なども多く、どのような献立になっているかという話を食事前に職員が行い、食に関心を持ってもらう取組をしている。
- ・毎月1回「子どもアンケート」を実施している。アンケートで食べたいメニューを聞き、献立を立てる際の参考として栄養士にフィードバックしている。

●児童の希望を受け止め、音楽を聞きながら楽しい食事が摂れるようにしている

- ・新型コロナウイルス感染症予防の観点から、静かに一方向を向いて食事をしている。
- ・静かな環境を少しでも楽しい雰囲気にするため、音楽を流している。流す音楽や音量については、児童の意見や希望を聞き、楽しい食事時間となるよう児童とともに考えている。
- ・選べる食事の提供として、トーストに塗るジャムやサラダドレッシングを複数用意している。

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	入所ま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

●インテーク時に看護職も受入れに立ち会い、健康状態など医療情報を確認している

・入所時のインテークから医療情報、服薬の確認などを行い、医療的支援の方針を立てるようにしている。しかし、健康情報が少ない児童が多く、入所後担当の児童福祉司を通じて再確認することもある。  
 ・医療体制としては嘱託医が1名、看護職が3名で支援している。嘱託医は、定期的に児童の検診を行い、健康面のアドバイスや指導をしている。また、毎月歯科医による歯科検診を実施している。必要な場合には、近隣医療機関並びに歯科医への通院に看護職が同行している。  
 ・看護職の勤務調整を行い、土日も看護職が児童に関われるようにしている。

●看護職が服薬の管理を進め、複数の職員で安全な服薬支援をするようにしている

・服薬管理が必要な児童が多いため、服薬に関する情報確認を綿密に行い看護職は管理を徹底している。薬の管理、処方の手順確認、服薬に関するチェック体制のマニュアルをつくり、複数の職員で確認する仕組みを作っている。  
 ・新型コロナウイルス感染症予防について、入所時の対応、日々の生活における感染予防対策、感染者が発生した場合の対応とまん延防止策などに取り組んでいる。特に、入所児童には、一定期間マスクの使用を促し、他の児童との接触機会を少なくすること、発熱した児童を個室で療養する配慮など、児童の健康管理に取り組んでいる。

●看護職が連携して児童に関する健康情報を共有し、福祉職への引継ぎを丁寧に行うようにしている

・入所した児童は、嘱託医の健康診断を受け、健康管理におけるアセスメントを実施している。継続的な健康管理が必要な児童の場合には、看護職が児童と経過観察を行いながら必要な支援を実施する。通院が必要な児童は、担当の児童福祉司との連携をとり、発熱などの場合には看護職が通院同行している。  
 ・3名の看護職は連絡を密に取り合い、児童の健康情報を共有している。日常的な手洗い、衛生指導、体調の変化などの観察を丁寧に行っている。児童に対して声かけを多くし、児童の体調の変化にすぐに応じる気配りをしている。必要に応じて、嘱託医に連絡するほか、近隣の医療機関を適切に活用している。

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

●入所時から児童の情緒状態を把握し、集団生活に不安を感じる児童の気持ちを確認するため心理面談を実施している

・入所時のインテークの際に、精神面、情緒面でのアセスメントを行い、気になる児童に関しては、一時保護所心理職などと連携するようにしている。一時保護所心理職は、入所後1週間程度の期間で個別面談を実施し、一時保護所での生活の様子や児童の困りごとなどを聞き取るようにしている。  
 ・一時保護所心理職が把握した情報は、引継ぎなどの時間を使い、福祉職などの職員に伝えている。児童の対応は、児童が職員と話せる雰囲気を作り、職員との信頼関係ができるように個別性への配慮をしている。

●心理ケアの必要性を検討し、児童心理司との連携をとり、個別心理ケアを実施している

・心理ケアが必要な児童の場合には、児童心理司と連携をとり、個別心理ケアを実施している。一時保護所内にある複数の部屋やスペースを活用し、行動観察、個別心理ケアを行っている。継続的にケアをする場合もあり、一時保護所心理職との信頼関係を築くことで生活の安定につなげるようにしている。  
 ・また、児童の担当職員、学習指導職員、看護職など、複数の職員からの児童の情報を受け止め、早めに児童の変化を把握するようにし、積極的に個別ケアにつなげるようにしている。

●集団生活に配慮が必要な児童には、個室対応及び個別課題への対応をとるようにしている

・虐待のケース及び愛着形成に課題を持つ児童が多く入所する傾向があり、より専門的な見立て並びに支援を必要とする児童が多い。  
 ・一時保護所の集団生活には馴染めない児童もいることから、より個別的な環境の用意、及び、児童心理司並びに精神科医の治療が必要な場合もある。  
 ・現状の心理支援は、生活の安定やトラブル防止という視点で作られている面もあり、心理・情緒に治療課題を持つ児童の場合には、より丁寧な支援の必要性もあり児童の支援に限界があると感じる。まずは、常勤の一時保護所心理職の配置の必要性を感じる。



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

●児童の個性を尊重した学習支援に取り組み、児童から「分かりやすい」という評価が出ている

- ・入所した児童には、全員、学習進度調査を実施している。学習進度調査は、児童の学力、学習に対する積極性のほか、学習面での特別の配慮の必要性などを確認している。
- ・学習指導職員は、学習進度調査を参考に、教材の選定、教科書の確認、個別学習のプリントなどを作成し、児童の学習能力及び特性に応じた学習支援に取り組んでいる。
- ・利用者調査でも「分かりやすく教えてくれる」という意見が聞かれ、「分かりやすく楽しい」という評価がでている。

●多様な科目を取り入れた学習指導に取り組むとともに、個別学習ニーズに応じようとしている

- ・学習は、国語、算数、総合に分けて実施している。総合の科目は、社会、理科、音楽、工作などに分かれ、インターネット教材の活用や社会科見学などの授業にも取り組んでいる。
- ・学習室は3か所ある。学習内容、入所児童の構成により部屋を使い分け、個別学習指導も実施している。その他、個別学習への要望や音楽・図工などの課題に取り組みたいという希望を受け止め、補習学習を行い、児童の要望に応えるように努めている。
- ・少人数一時保護所の特性を活かし、毎週図書館に出かけている。外出する機会は、気分を変え、集中力を高める効果も生んでいると感じる。

●タブレット教材などの学習教材を有効活用し、児童が自主的に学習できる環境整備に努めている

- ・学習教材の活用として、タブレット機器を使った学習に力を入れている。
- ・通信環境が改善され、児童全員に一台ずつタブレット学習機器が使えるようになった。個々の学習進度及び関心に応じ、児童は自発的に学習に取り組んでいる。
- ・インターネットを活用した学習は、更に活用する余地があると職員は考えている。学校に通えない環境ではあるが、インターネットで外部とつながる利点を活かし、個人情報保護・管理しながら、更なる学習環境の整備を進めてほしい。

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

●地域の社会資源を利用し、一時保護所だけでは提供できない体験をもらっている

- ・地域の社会資源を利用し、一時保護所で提供できない活動を実施している。毎週、近隣の公立図書館に小グループで出かけている。道中、散歩も兼ねて公園に立ち寄るなど所外の外気を吸い、のんびりできる時間を楽しんでもらっている。
- ・将来の新宿区への返還を見据えて、地域に根ざした一時保護所となるため、地域の祭礼等催し物に将来参加したいと考えている。
- ・近隣にある地域センター等の協力を得て、普段から連携を取るようになっている。

●ボランティアの受入れを年間を通じて行っており、学習面でのサポートとして活用している

- ・ボランティアについて、年間を通じて働きかけ及び受入れを行っており、児童が職員以外の人と交流できる機会を設けている。近隣の大学にあるボランティアセンターや保育専門学校と連携しボランティアの受入れを行っている。
- ・受け入れたボランティアには学習の時間に児童一人ひとりにサポートする役割を担ってもらっている。昨年度は新型コロナウイルス感染症対策のため、ボランティアについての活動は最小化せざる得なかったが、今年はずでに2名の学生ボランティアが活動を再開している。

サブカテゴリー5 個人の尊厳の尊重とプライバシーの保護

評価項目 6-5-1

サービスの実施にあたり、児童の権利を守り、個人の意思を尊重している

○×欄	標準項目	
○	1	児童の基本的人権について、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

●自分は大切だからあなたも大切と、人権を児童に分かるように説明している

・「一時保護所のしおり」には、権利擁護に関する記述が織り込まれており、インテークの際にはこれを児童と対面しながら丁寧に読み解いている。一時保護所の様々な場面においても児童の基本的な人権は中心課題となっており、月1回の「子どもアンケート」調査、トラブル時の全体説明などの機会に集団生活の中で安心して生活するための基本事項としてかみ砕いて説明をしている。  
・児童一人ひとりの生活体験や価値観を包摂し、できる限り児童の意見や意向も採り入れた支援をしている。

●児童の気持ちを傷つけることなく支援ができるよう職員相互のチェックや管理職による面談等で対策をとっている

・児童の気持ちを傷つけるような職員の態度・言動がないよう、職員が相互に日常の態度・言動を振り返り、組織的予防あるいはその発芽が認められる場合には徹底的な是正対策をとっている。①同一勤務は複数で組むようにして、互いの児童に対する対応について助言や意見ができるようにしている。②状況に応じて課長及び保護担当課長代理が個別に職員と面談を行っている。③月1度開催する全体会議において一時保護所としての理念や目的の共有を図っている。④第三者委員の訪問、児童からの相談内容によって、組織的な対応を行う体制を築いている。  
・プライバシー・羞恥心への配慮は次の通り行われている。①入浴の際は職員は脱衣室に1名待機している。②個別で対応は他の児童の影響に配慮している。③自由帳を渡し、自由に自分の思いを書くノートとして活用している。

●一時保護所に暴力の発芽がないよう、徹底した対策をとっている

・虐待が主訴となっている児童に対しては、十分に関係機関と連携する体制を整えている。  
・一時保護所内での児童間の暴力・いじめ等に対する組織的な予防・再発防止は徹底している。インテーク時には「一時保護所のしおり」を活用し、相手の気持ちを考え安心して生活をする場所である旨を児童に分かりやすく伝えている。  
・被害・加害問わず日常的に暴力に晒されてきた児童も多くいるため、一時保護所内で暴力やそれに類する事態が起きた場合には、他の児童の目に触れないように配慮している。

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

●基本書と様々なマニュアルはいつでも閲覧でき、支援がマニュアルに沿っているかどうかを点検・確認している

・東京都内一時保護所の基本書である「一時保護所HANDBOOK」を全職員に配布しているほか、公務室にも置かれている。その他支援の細かなマニュアルはPCの中に一括管理されていて職員はいつでも必要に応じて閲覧できる。職員は分からないこと、不測の事態が生じた際には、立ち返ってマニュアル等を参照するよう習慣としている。  
 ・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職員会議等で点検・確認している。

●業務は一定水準を安定的に確保した上で更にその上の水準を目指している

・職員会議だけでなく、勤務交代時の申し送り場面や各職種のミーティング等あらゆる機会を通じて一時保護所が定めた支援内容やその方法・手順が職員に行き渡るようにしている。  
 ・児童相談所・一時保護所の研修計画に沿った研修を実施している。他の一時保護所や児童相談所、更には児童養護施設での研修、児童との意思疎通の仕方、日課の組み立て方、衣類の置き方にいたるまで意欲的に学んでいる。  
 ・チューターからのきめ細かい指導は新人職員は心の支えになっているが、先輩職員にとっても日頃の支援活動を言語化することで振り返りの機会ともなっている。

●児童・職員・来訪者からの声を支援の改善に活かしている

・より良い支援内容・方法の改善を目指して、随時現行サービスの見直しをしている。年度末に一年間の振り返りを行い、次年度の改善に活かしている。  
 ・毎週開催する「子ども会議」や各種アンケート等から児童の意見・意向を掬い上げ、併せて児童福祉司等外部からの来訪者の意見・感想も業務改善に活かしている。  
 ・公務室に職員の意見や改善案、要望・工夫などを自由に記入できるボードを常時設置している。毎月開催される各種会議やミーティングで記入されたものを一つひとつ検討して改善に反映している。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-3-4	児童の状況等に関する情報を職員間で共有している
タイトル①	●児童の観察記録を全職員が記載し、それを読み込んだ上で引継ぎなどの情報共有を進めている	
内容①	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の多くは交代勤務であることもあり、情報の伝達・共有が重要であると認識している。</li> <li>・業務の引継ぎ会には、医療、学習、心理の専門職を含め参加できる職員が集まり短時間で情報共有することに努めている。</li> <li>・職員間で連携をする際には、事前に児童の「経過観察記録」を読み込んであることを前提にしている。職員は共有している情報の変更点を確認するために、必ず動向票を読み込み、業務の流れを再確認する仕組みを持っている。</li> </ul>	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	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
タイトル②	●一時保護所心理職は福祉職などの多職種と連携し児童の心理支援に取り組んでいる	
内容②	<ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待や愛着課題をもつ児童、また、様々なトラウマ体験を持つ児童の入所が多く、心理面でのケアが重要になっている。</li> <li>・一時保護所心理職は、児童相談所の児童心理司との連携を取り合い、児童の心理面での見立てを行うとともに、児童福祉司からの依頼を受け心理ケアを実施している。</li> <li>・一時保護所心理職は、学習、生活場面での児童の様子を観察し、生活の中で気になる児童がいる場合には、児童に対する接し方を工夫することや多職種で関わりを検討する話し合いを持つようにしている。</li> </ul>	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-2-1	一時保護所入所にあたり児童に説明し、理解を得ている
タイトル③	●やさしく丁寧なインテークには職員の応援の気持ちが表れている	
内容③	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インテークでは、児童が今ここにいる理由を職員とともに再確認するとともに、当保護所で独自に作成したしおりに沿って生活のことを説明し、児童の理解を促している。優しく丁寧な対応が一通り終わると、1階の衣類庫に案内され、衣服を職員と一緒に選ぶことができる。</li> <li>・建物の構造もそうしたやさしさを感じさせる一因としてある。一見住宅かと思える小ぶりの建物は一般の住宅に近い雰囲気があり、玄関付近のインテーク室にはシャワーブースが備えられており、人目にさらされないで身体の汚れを落とすことができる。医務室、事務室も近接しており、このコンパクトさは慌ただしく対応する職員にもやさしい。</li> </ul>	

特に良いと思う点	
1	<p><b>タイトル</b> ●小規模である特徴を活かし、児童の特性を理解し寄り添う支援をめざしている</p> <p><b>内容</b> ・当保護所では、「自由で家庭的な雰囲気のある保護所」づくりを目指している。                  ・そのため、初回の面接時には、当保護所作成の「一時保護所のしおり」に基づき説明を行うとともに、児童を応援していることや寄り添うことを伝達している。                  ・「子ども会議」には全ての児童が参加しており、職員見守りの下、司会や記録作成を児童が行っている。また、あがってきた意見をもとに、運営への反映が日常的に行われている。                  ・更に、児童が自分の時間を自由に過ごすことの出来る「のんびりタイム」を設けたり、児童に断りなく職員が閲覧することのない自由帳を配布しているほか、インテーク時に着替えを選ぶことのできる「おようふくのへや」を設置している。                  ・このように、職員が児童と同じ目線で接したり、児童とともに保護所をよりよくしていこうとする姿勢を示すことで、児童に寄り添っていこうとする支援を目指している。</p>
2	<p><b>タイトル</b> ●支援における情報のもつ意味の大きさを知っており、デジタルとアナログの双方を活用し情報取得と情報共有に全力をあげて取り組んでいる</p> <p><b>内容</b> ・児童に関する情報取得に非常に積極的である。児童福祉司が児童との面談のため来所する際には、現場の職員が同席することが多く、面接終了後に必ず情報交換及び報告の時間を作っている。                  ・不穏な行動が目立つ児童については、児童福祉司から過去のエピソードや経過を聞くことによりその要因の把握につながることもあり、児童福祉司との直接的な情報共有を重視している。                  ・同時に、支援記録はPC上で作成、処理され、全職員は所内約20台のPCをもっているいつでも児童の情報にアクセスできる。記録は、データで集中的に管理されており、その経過記録は引継ぎに欠かせない客観的な情報を提供している。                  ・更に、これを補完するための手書きの連絡ノートもあり、勤務交代時の引継ぎに活用している。                  ・デジタルとアナログの力を活かし、全職員間の情報共有に取り組んでいる。</p>
3	<p><b>タイトル</b> ●一時保護所で生活する児童が、自分たちの問題として身近な話題を取り上げ、生活改善に向けて積極的な話し合いが持たれている</p> <p><b>内容</b> ・児童の自発性を尊重し、意見・要望を聞き取る機会として「子ども会議」を開催している。                  ・「子ども会議」の司会・書記を児童が担い、自分たちに関心あるテーマを話し合う会議として機能している様子が児童が書く記録から確認できた。                  ・議題として、「日曜日のそうじについて」、「いま、困っていること」、「かいけつ方法を考える」など、児童が話したい、改善したい話題が話し合われている。                  ・会議で決まった事柄は、漫画の読み方から音楽を聴く際の音量についてなど、児童の生活に身近な話題が取り上げられ、解決方法、ルールの変更が話し合われている。                  ・一度決まったルールがそのまま採用されるわけではなく、ルールはいつでも変更することができ、生活している児童の意見が大切にされている。</p>



更なる改善が望まれる点		
1	<p>タイトル ●目指す”児童に寄り添う支援”の「評価」を客観的に課題が検討できるよう、指標の検討が求められる</p> <p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・恒常的な児童の定員超過に対応する職員が不足しており、きめ細かな支援に支障をきたしている。また、職員不足により環境を十分に活用できていない。現状では、日勤の職員数を増やすことで支援の質を保っている。</li> <li>・現在の支援の規模、質の維持・向上と、当保護所の目指す姿の効果的な実現に向けて、「児童の状況が落ち着いた」「職員のストレスが軽減された」などの定性的で主観的な部分を引き続き職員間で共有していくほかに、現状や課題の部分で、どれだけ実現したかを検討する際に、客観的な指標を設定することが必要である。</li> <li>・指標を設定して、それを元に達成度合いを評価することで、職員の中でより定量的かつ客観的に進捗度合いが確認できるようになるため、検討することが期待される。</li> <li>・あわせて、ユニットあたりに必要な職員数・職員配置の検証、専門職員の適正な人数の算出などを行うことも期待したい。</li> </ul>	
2	<p>タイトル ●児童の権利を守り、児童が安心して安定的な生活を送るためには、小規模であることが最大の機能を発揮すると思われる</p> <p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現行のユニットごとの定員維持が児童の安心できる最適な環境であると職員は認識している。</li> <li>・児童が暮らす日常のユニット単位で定員を守り、職員配置が行われない場合、児童の生活に与える影響は大きくなり、さらに、多層階の施設は、職員が児童の様子を把握する上では対応の余力も求められる。</li> <li>・こうしたことから、現在、一部の居室については児童の受入れを行わず、ゆとりスペースとしての活用を模索している。</li> <li>・定員超過の環境の中、職員の勤務時間を工夫し、日中に職員が集中できる勤務体制を敷き、今年度は、職員の意見を基に、男女毎のユニット単位で職員を固定するローテーションを試行している。</li> <li>・当保護所の支援のあり方を発展させ、小規模一時保護所の強みを活かして当保護所の理念を実現するためには、日常のユニット単位ごとに定員を維持し、職員配置を確保することが児童の権利を守ることにつながると理解することが必要である。</li> </ul>	
3	<p>タイトル ●福祉職のみならず、児童の日常の安全や安心に欠かせない一時保護所心理職や看護職、学習指導職員などの専門職の雇用の充実・強化を期待したい</p> <p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当保護所は、東京都と新宿区と連携のもと運営されている。職員確保については、東京都職員の確保、区派遣職員の安定的な受入れ及び受入れ数の拡大、男性職員の確保などが課題となっている中、児童相談センター事業課と連携し、人材確保・育成の努力を継続している。</li> <li>・一方、虐待を主訴とする児童が8割を超える現状は変わらず、生活習慣が身に付いていない児童や、発達の課題、愛着形成の不全もあり、集団生活への緊張や不安を抱える児童が増加しているとされている。</li> <li>・こうした中、福祉職のみならず、一時保護所心理職や看護職、学習指導職員が児童の状況を共有し、多様な専門性を発揮し、支援に当たることが求められているが、その多くは会計年度任用職員のみとなっている。</li> <li>・当保護所の支援のあり方の構築にむけて、多様な専門職の役割を位置づけ、人材の育成強化が図られることを期待したい。</li> </ul>	