

外部評価結果報告書(令和4年度)

2023 年 月 日

〒 170-0004

所在地 東京都豊島区北大塚2-24-5 ステーションフロントタワー2F

評価機関名 株式会社 地域計画連合

認証評価機関番号

機構 02 - 002

電話番号 03-5974-2021

代表者氏名 江田 隆三

印

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	渡辺亜矢子	経営	H1501001
	②	斎藤 弘昭	福祉	H0401003
	③	荻野有子	経営	H2001053
	④	中西 真	福祉	H2101076
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	一時保護所			
評価対象事業所名称	立川児童相談所 一時保護所(南分室)			
事業所連絡先	〒	190-0012		
	所在地	立川市曙町3-10-19		
事業所代表者氏名	砂賀 満帆			
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	5 日	
利用者調査結果報告日	2022 年	9 月	15 日	
自己評価の調査票配付日	2022 年	8 月	5 日	
自己評価結果報告日	2022 年	9 月	15 日	
訪問調査日	2022 年	9 月	22 日	
評価合議日	2022 年	9 月	22 日	
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・事前説明にあたっては、今回の外部評価の手法について、独自資料を用意した。 ・分析シートは記入のポイントを用意し、効果的、効率的に情報が整理できるよう工夫を行っている。 ・確認根拠資料は、訪問調査の概ね3週間前までに評価機関への提出を依頼し、訪問調査を実施し、当日は、事業所の課題や良い点を把握するためのヒアリングに重点を置いて実施している。 ・合議は、訪問調査終了後、同じ日のうちに、速やかに実施している。 			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

年 月 日

事業者代表者氏名

印

1	<p>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>1)児童の人権の尊重 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)職員間のチームワークの強化</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> <ul style="list-style-type: none"> ・児童の権利に配慮した児童福祉の専門性を持った支援を提供でき、他職種や職員間と協働できる職員 <p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一時保護所の機能、役割を理解し専門的な観点をもって主訴とケースに沿った児童主体の支援ができること ・一時保護所支援改善検討会の改善方針を理解し、自ら業務改善の意欲を持ち実践に取り組むこと

調査対象

調査日である令和4年8月5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(67%、8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1. 食事の時間は楽しみですか

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7. 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 (各々 100%、12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

問9. 子供同士の関係がうまくいくように、職員が気づかってくれますか

問15. 「あなたが内緒にしたいこと」はきちんとまもられていますか

問18. 職員はあなたに対して、ていねいに接してくれますか (各々 92%、11人)

利用者調査結果

共通評価項目	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)	12	0	0	0
とてもたのしみ。何が出るかな。→メニューを教えてもらえる。 ごはんがおいしそうで見ただけで楽しくなる。 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)	5	1	6	0
少し苦手なものでも食べられるようになった。食べたらおいしかった。 トマトが食べられなかったけど、ここに来て食べたらおいしい味がして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楽しいですか)	10	1	0	1
<p>この勉強の方ができない所を教えてくれるから分かりやすい。算数が好きになった。おもしろくてやさしい先生。 漢字を先生が教えてくれていつもわかりやすい。 ひっ算や百マス計算とかが楽しい。 などの意見があった。</p>				
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)	10	2	0	0
<p>楽しい、みんなと遊べるし。 先に目が覚める。週末は好きなこと(おままごと、きせかえ、ブロック) などの意見があった。</p>				
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))	12	0	0	0
<p>お風呂、おやつ、授業も全て楽しい。プリント学習も楽しい。扇子をおりがみで作ること。 おやつの時間+おもちゃで遊ぶ時間がうれしい。 などの意見があった。</p>				
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)	10	2	0	0
<p>家のことを話さないとか、プライベートゾーンのことなど。帰っちゃった子の名前は言わないなど。わかりやすく説明してもらったので理解してます。 すぐに理解し守っている。 などの意見があった。</p>				
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)	12	0	0	0
<p>ころんだり、頭をぶつけた時に手当をもらった。 ちゃんと先生に言ってみてもらっている。 などの意見があった。</p>				
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)	11	1	0	0
<p>大人だけでなく、小学生も当番で掃除している。 きれい、臭くない。 などの意見があった。</p>				
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
<p>大きいけんかがあったけど、先生が気付いて対応してくれた。 悪口言われたらすぐ先生に言うようにしている→対応してくれた。 といった意見があった。</p>				

<p>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)</p>	10	1	1	0
<p>ゴヨウジの人(児童福祉司)にしている。職員にはしない(ヒミツにしたい)ジャンプが必要なスポーツをやってみたいけど、ちょっと言いにくい。といった意見があった。</p>				
<p>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))</p>	9	2	1	0
<p>動いてくれなさそう。お気に入りの先生には少しだけ話せるが動いてくれるか不明。といった意見があった。</p>				
<p>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)</p>	10	1	1	0
<p>フラフープができなかったけど、自分で頑張ってみようと思ってやったらできるようになった。おもちゃの線路を、難しいのをいっぱいつけられるようになった。前は遊べなかった。かぶと虫の世話ができるようになった。運動の先生が速く走るコツを教えてくれた。自由時間、重いものを作って持ったので持てるようになった。前より少しだけ力がついた。自分でチャレンジして指を鳴らせるようになった。メールが少しだけできるようになった。3けたの筆算をできるようになった。といった意見があった。</p>				
<p>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)</p>	10	1	1	0
<p>入ってきてすぐに教えてもらった。といった意見があった。</p>				
<p>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))</p>	10	2	0	0
<p>心配なことがあるって先生に話す。できそうだけど、悩みが言えない(はずかしいから)先生はこわくない。心の中で話をする。といった意見があった。</p>				
<p>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)</p>	11	0	1	0
<p>秘密にしてくれそう。といった意見があった。</p>				
<p>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))</p>	10	0	2	0
<p>いつもいろんな先生に言えています。外の人の方が話している。といった意見があった。</p>				

<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>	7	2	2	1
<p>なんとなく言えない。 なんでかわからないけど言いにくい。 困ったことが今までなかった。 といった意見があった。</p>				
<p>18. 信頼できる職員か (職員はあなたに対して、ていねいに接してくれますか)</p>	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・基本方針は全職員に配布される全所的な報告書や当保護所独自の運営方針等に明示され理解を深めている

・理念や基本方針については、「一時保護は児童の最善の利益を最優先に考慮して行われるもの」という基本を改めて確認し、改善項目を提示した「一時保護所支援改善検討会報告書」(令和2年)や、児童が権利の主体であることを基本とした日常生活支援のための「一時保護所HANDBOOK」(毎年改定)を、全職員に説明の上、配布している。当保護所の公務室にも児童憲章、一時保護所の理念を掲示している。
 ・年度当初の職員会議において、立川児童相談所組織目標、当保護所の運営方針や職員倫理綱領等を説明している。職員が日常的に活用する当保護所運営手引きにも、職員倫理綱領や「今年度の重点取組事項」が冒頭に掲げられている。
 ・児童には、入所時にイラストを多用した「一時保護所のしおり」(低学年用と幼児用)や「とても大切なあなたへ」などを用いて説明している。

●保護所改善に向けた体制強化とともに、児童の意思を尊重する体制づくりを強化している

・年度当初に管理・監督職から、管理職員の役割と責任について全職員に説明している。
 ・支援改善項目の中でも、当保護所の特性を踏まえ重点的に取り組むこととして、①余暇活動・外出の充実、③私物所持のあり方、③学習環境の充実を示し、実践につなげている。
 ・令和4年度より課長が新たに配置され、相談部門と保護部門の連携強化を図っている。当保護所では、特に、職員の意見を聴くことと、児童の意見を代弁する役割を果たすことを基本方針として、運営改善を進めている。その一環として、支援向上プロジェクトチーム(PT)の立ち上げや、「子どもアンケート」の着手等、児童の意思を尊重し、意見を表明できる体制の充実を進めている。

●職員の提案を反映した意思決定プロセスを明確にし、複数の方法で決定事項の周知徹底を図っている

・職員会議が最終協議機関として位置づけられている。議題は提出用紙を用いて事前に収集し、保安職員以外は、原則全員出席する。議事録はパソコン上で閲覧でき、パソコンを持たない職員には印刷して配布している。
 ・速やかな対応を必要とする提案や改善の取組については、管理職で協議し試行のうえ、職員会議で確認・定着を図ることとしている。また、よりコンパクトでボトムアップによる迅速な議論の場として、支援向上プロジェクトチーム(PT)を立ち上げた。
 ・決定事項の周知については、一日2回の引継ぎの中で、課長、保護担当課長代理から繰り返し説明を行い、課長代理連絡事項として取り纏め、回覧等により、同じ内容を複数の方法で周知するようにしている。

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

●順守すべき規範・倫理は、改善検討会報告書に根拠法とともに明示され、児童憲章、一時保護所の理念の掲示や、当保護所手引きの冒頭に倫理綱領を掲載して振り返ることを可能にしている

・一時保護の従事者として順守すべき規範・倫理は、全職員配布の「一時保護所支援改善検討会報告書」に記載されている。特に、「支援の基本的な考え方」について、関連する根拠法を明示して詳細に説明されている。また、公務室に掲示されている児童憲章、一時保護所の理念にも記載されている。
 ・支援における規範として当保護所で作成した職員倫理綱領は、職員が日常的に活用する当保護所運営手引きの冒頭に記載され、常に振り返ることを可能にしている。

●外部評価の受審により透明性を確保し、実習生受け入れは体制を整備して行っている

・平成28年度より外部評価を毎年受審しており、結果を東京都のホームページで公表することで透明性の確保に努めている。
 ・要保護児童対策地域協議会では、一時保護に関する情報提供を行っている。また、「児童相談所のしおり」や「みんなの力で防ごう児童虐待」等のパンフレットも使用している。
 ・実習生については、受け入れ担当を設置し、「実習生の心得」と題した手引書を作成して、事前研修や振り返りも行うなど、受け入れ体制を整えている。一時保護所の概要、実習生の心得について説明するとともに、個人情報保護に係る誓約書にも署名・提出してもらう。東京都全体における人材育成の一環として、他の保護所職員や子供家庭支援センター職員も受け入れている。

●ボランティア受け入れは担当を配置し、目的と方法を明記した実施綱領を定め、体制を整備して行っている

・ボランティア受け入れ担当を配置し、実施要領を定めて受け入れ体制を整えている。実施要領には、ボランティアとの協働の目的として、日課にバリエーションを創出すること、個別支援の充実強化を図ること等が明記され、職員とボランティアがともに成長していくとしている。
 ・開始時には、実施要領に基づき必要事項を説明し、ボランティア登録書と誓約書を提出してもらう。児童のプライバシーの尊重や個人情報の取り扱いについても説明し、誓約書に署名捺印してもらうことで個人情報の保護を図っている。ボランティア保険にも加入する。終了時には活動報告を提出し、担当職員とミーティングを行う。
 ・新型コロナウイルス感染症の拡大により延期していたが、児童との接触のない草刈りボランティア受け入れについては、再開している。

カテゴリー 3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

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

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

カテゴリー 3 の講評

●保護所の職員や外部の大人にいつでも相談できることを繰り返し伝えるとともに、意見箱や第三者委員、日頃の生活の中での声かけなどで児童意向の把握に努めている

・入所に先立ち児童福祉司から、そしてインテーク時には保護所職員から、保護所の職員や外部の大人にも相談できることを繰り返し伝えている。権利擁護リーフレット「とても大切なあなたへ」は児童に配布し、児童がいつでも確認できるようにしているほか、保護所内にも掲示している。

・児童が心配事や今後のことに不安を感じている際には、児童福祉司に話すよう伝えるとともに、担当児童福祉司に早めの面会を依頼している。

・意見箱の設置や第三者委員による相談、日頃の生活の中での聞き取りなどから児童の意向把握に努めている。「子どもアンケート」を実施予定で、準備を進めている。退所時アンケートを実施しており、児童から何か指摘があれば都度対応するようにしているが、指摘があることは少ない。退所時アンケートは年間で集約し一覧にして、職員会議で周知している。「子ども会議」は実施していない。

●第三者委員への相談事項への対応は速やかに行うよう努め、幼児については遊びや食事の場面から意向把握をしてもらっている

・第三者委員は毎月来所し、5歳以上(年長児を含む)の希望した児童が個別に話をしている。4歳以下については言葉での相談が容易でないと考え、遊びの風景や食事場面を共にすることで意向把握してもらっている。

・第三者委員の聞き取り後には報告書を提出してもらっている。保護所の生活等に係ることとケースワークに係ることを分けて記載できる書式にしており、保護担当課長代理が取り纏め、保護所内の相談については速やかに対応を検討・実施するようにしている。ケースワークに係る相談は、必要があれば担当児童福祉司に連絡し対応を図っている。

・福祉事業の動向については、引継ぎや会議を通して課長から職員に伝えている。関連のニュースや東京都の方針、児童相談所所長会の内容などを共有している。保護所運営に係る事件や事故の報道があった場合は、職員間で意見交換を行い、必要に応じて所内の改善につなげている。

●当保護所の状況に合った「子どもアンケート」を準備し実施予定、「子ども会議」は児童が意見表明を経験する場としての意義があることを念頭に取組を進められたい

・「子どもアンケート」は実施していなかったが、今年度、導入を決め、訪問調査時には準備が完了し実施するところであった。アンケートは他所のものを参考にしながら、当保護所の状況に合ったものになるよう改訂している。記述式となるため低年齢の児童は難しさがあるが、できるだけ幅広い児童を対象に実施したいと考えている。

・「子ども会議」は実施していない。年齢の低い児童が入所する保護所であり、会議として運営することが難しいと考えているが、当保護所の支援改善に直接的に資する意見を引き出すことだけを目的とせず、児童が自分の意見を皆の前で表明する経験をする場面と考え、積極的に取組を進めることを期待したい。

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

●一時保護所支援改善項目を中・長期的な方向性とし、年間では児童相談所組織目標に沿って担当業務や行事の計画を作成し実施につなげている

・東京都の全一時保護所で取り組んできた支援改善項目を中・長期的な方向性として持ちつつ、今年度は本庁を事務局として全一時保護所と第三者委員からなる支援向上委員会を設置、実施している。当保護所の取組については、支援向上委員会で進捗を報告している。

・「令和4年度立川児童相談所組織目標」を作成し、その中で当保護所で取り組むべき課題を明示、職員に伝えている。東京都の方針や目標、また、外部評価や第三者委員による児童ヒアリング等から出た意見も踏まえて作成している。

・このほか、前年度の振り返り等を踏まえて各担当の年間計画を作成し、計画的な業務の実施につなげるよう努めている。行事については、年間スケジュールを作成し実施につなげている。

●職員会議を定期的実施するとともに、当保護所としての支援改善の方向性を職員とともに検討し取組を深める目的で、プロジェクトチーム(PT)を立ち上げ議論を進めている

・職員会議を定期的実施し、日頃の支援について所全体で検討の上、必要に応じて見直しを行っている。

・当保護所としての支援改善の方向性を定め取組を深める目的で、今年度、所内でプロジェクトチーム(PT)を立ち上げ検討している。広く現場の職員の意見を取り入れ、方向性を定めていきたいとの考えから、職員会議よりもコンパクトで頻りに議論が出来る場として設置した。若手もベテランも、職種の異なる職員も参加、他の一時保護所で勤務経験がある職員をメンバーとしている。課長より実施の目的を丁寧に説明し、職員は積極的に意見交換をしている。

・現場から支援の方向性について声を上げてもらい、当保護所としてのあり方につなげていく取組であり、計画策定への職員意向の反映にもつながるものと期待できる。

●ヒヤリハット、避難訓練、対応フローなどで様々なリスクへの対応力強化に努めており、新型コロナウイルス感染症対策については、既存の建物環境でより効果的な対応を検討する必要があると考えている

・些細なことでもヒヤリハット報告を提出することで、事故の防止に努めている。ヒヤリハットは年2回集計し職員会議で対応を検討している。調理関係のヒヤリハットについては、給食業務連絡会(月1回)で協議し再発防止に努めている。

・新型コロナウイルス感染症対応では、産業医などと緊密に連携しながら所内の感染予防に努めている。近年は新型コロナウイルス感染症対策を最重要課題の一つとして、様々な対応を検討・実施し、所内での感染拡大防止に取り組んでいる。入所調整の時点で、看護職を中心に健康状態の確認を行い、感染が疑われる場合の対応を定め所内で周知している。既存の建物環境において効果的な動線分離など、更に検討を進める必要性を認識している。

・災害や侵入、事故など様々なリスクを想定し対応力強化を図るため、緊急連絡網やリスクへの対応フローの作成・共有、消防署との連携や毎月の避難訓練などを実施している。

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

- 保護所職員間の年齢構成のバランスが良くなってきており、スキル獲得への職員意欲が高まっている
 - ・当保護所に必要な人材構成になるよう、職員の年齢構成がバランスよくなるよう人員要求を行い、適正配置に取り組んでいる。近年の福祉職の積極的な採用により、職員の年齢構成のバランスは改善傾向にあるが、引き続き人材育成及びノウハウの継承は重点課題であると管理・監督職は認識している。
 - ・所内で担当業務や行事担当などを決める際には、職員の希望や経験を考慮して配置を決めている。また、東京都の自己申告制度を通じて、適材適所の配置につなげるよう努めている。
 - ・また、自己申告制度では年に2回課長代理面談、所長面談を行っており、職員の意向を把握したり、個々の職員の育成につき助言を行ったりしている。
 - ・新任職員には過度な負担が掛からないよう余裕のあるローテーション配置をしたいと考えているが、人員体制が厳しく実現が難しいと感じている。
- 業務経験に即した様々な研修があり、研修受講とレポートや資料の共有、所内研修なども取り入れて職員の育成に取り組んでいる
 - ・東京都で児童相談所職員を対象とした研修を実施している。新任職員には、児童相談所の基本的な情報から一時保護所の理念、記録の書き方や対応が難しい児童への対応などの研修が実施されているほか、チューター配置や研修ノートでの成果の確認を行っている。2年目、3年目以上、全体など業務経験に即した研修がオンラインや対面で実施されており、当保護所でも職員が受講できるようにしている。
 - ・研修テーマに関し、業務で関わりのある職員をできるだけ研修に参加させたい意向はあるものの、人員体制に余裕がなく参加人数を絞り込めざるを得ない状況である。研修で得た成果を活かすため、研修参加者はレポートを書き、研修資料とともに掲示するなど職員間の共有に努めている。
 - ・所内研修として、CARE、トラウマインフォームドケア、嘔吐処理、権利擁護などをテーマに講師を招き実施、職員の学びの場の提供に努めている。
- 職員の気づきや工夫は毎日の引継ぎの場などで小まめに共有し、速やかな対応につなげている。職員間では相談し合え、協力・連携できる環境がある
 - ・休日夜間身柄通告の円滑な受入れ及び休日夜間の緊急通院への対応は、現場の判断で実施することとしており、判断に迷う場合は速やかに保護担当課長代理に連絡し指示を受ける体制としている。
 - ・職員の気づきや工夫は、毎日の引継ぎで報告・共有し、対応についても引継ぎなどで検討し実践に移している。職員間では声を掛け合い相談できる環境があり、意見交換ができています。職員調査からも、風通しが良く、良好な人間関係のもと協力・連携できている様子がうかがわれた。
 - ・安全衛生委員会、職員のストレスチェックやメンタルヘルス職場内研修を行っているほか、精神保健相談員の巡回指導を受けるなど、職員のストレス緩和や職場環境改善に努めている。

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

●情報セキュリティ対策が施されたパソコンを使用し、アクセス制限に応じて必要情報を共有・閲覧している

- ・情報管理は本庁で一括したシステムで管理され、情報セキュリティ対策が施されパスワードが付与されたパソコンが貸与されている。
- ・情報は、共有サーバーに保存し、アクセス制限のかかった「保護係共有フォルダ」で、職員が活用できる仕組みになっている。児童個人の記録にかかる相談部門、保護部門、本庁間の最適な情報共有の方法については検討を重ねている。
- ・当保護所の庶務担当者がICTも担当し、必要に応じて相談部門に配置されているICTリーダーと対応する体制である。

●個人情報保護等は東京都の規定に基づき定められており、悉皆研修等で職員に周知徹底するとともに、実習生・ボランティアにも守秘義務の徹底を図っている

- ・個人情報の利用目的や保護規定、開示請求に対する対応方法は、東京都として定め、個人情報保護条例や東京都サイバーセキュリティ基本方針に明示されている。
- ・個人情報保護やサイバーセキュリティに関しては、悉皆研修としてオンラインで実施され全職員の受講を必須としている。また、他所における事例を用いて職員に注意喚起を行うなど、周知徹底するようにしている。
- ・実習生やボランティアについては、事前に個人情報保護と守秘義務について説明し、誓約書を提出してもらう。SNSなども含め、情報流出に関しては注意喚起をしている。

II サービス提供のプロセス項目（カテゴリー 6 - 1 ~ 3、6 - 5 ~ 6）

サブカテゴリー1 サービス情報の提供

○×欄		標準項目
○	1	<児相センターの保護所のみ役割> 効率よく保護ができるよう、児童一人ひとりの入所期間や各保護所の入所状況を把握し、児童相談所(相談部門)に情報提供している
○	2	担当児童福祉司が児童や保護者に一時保護所の生活について、説明できるよう、パンフレットなど必要な情報を児童相談所(相談部門)へ提供している
サブカテゴリー1の講評		
<p>●一時保護所と児童相談所は相互に情報を共有し、児童の権利養護を進める役割を担っている</p> <p>・一時保護所の運営理念は、①児童の権利擁護、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一定の保護期間の保証と関係機関との連携が重要であると認識している。</p> <p>・「東京都一時保護要領」、「一時保護所運営の手引き」には一時保護所の生活の理念が明記され、児童相談所の相談部門との連携、情報の共有を密に行うことが記されている。</p>		
<p>●児童相談所との連携を密に図り、児童の受入れ並びに退所支援を進めている</p> <p>・児童相談所との連携を密に図り、一時保護所の運営がスムーズに進行するように情報共有を行っている。</p> <p>・担当の児童福祉司が一時保護所の生活を理解できるよう、一時保護所の業務をまとめたリーフレットを用意している。</p> <p>・一時保護所のリーフレット「とても大切なあなたへ」を用いて児童の入所前に、担当の児童福祉司が児童に説明を行っている。緊急保護などで、利用説明が入所当日できなかった場合には、後日担当の児童福祉司が来所し、速やかに入所の目的、方向性について児童に説明し質問に応じるようにしている。</p>		

サブカテゴリー 2 サービスの開始・終了時の対応

評価項目 6-2-1

一時保護所入所にあたり児童に説明し、理解を得ている

○×欄	標準項目	
○	1	児童が保護所での生活を理解できるように、基本ルール・重要な事項等を説明している(生活目標等との関わりから話す、児童が分かる表現を用いるなど)
○	2	担当児童福祉司と連携し、入所にあたり、入所理由や保護所での生活目標を児童と一緒に確認し、一時保護所での生活について動機づけを行い、児童の理解を得ている

評価項目 6-2-2

一時保護所入所及び退所の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている

○×欄	標準項目	
○	1	一時保護の開始時に、児童の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
○	2	入所(一時保護)直後には、児童の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている
○	3	入所前の生活を踏まえ、退所後の生活を見据えた支援をしている
○	4	退所時には、担当児童相談所と連携し、児童や保護者の不安の軽減、及び支援の継続性に配慮した支援をしている

サブカテゴリー 2 の講評

●入所説明はリーフレットを用い、具体例を挙げて説明するなど、児童に分かりやすい説明を心がけている

・入所のリーフレット「とても大切なあなたへ」を用意し、入所した児童に一時保護所での生活を説明している。一方、緊急及び夜間の受入れの際には、時間をかけて丁寧に保護所の説明をすることが難しい場合があり、課題と認識している。また、児童に関する情報が不足していると感じる時には、担当児童福祉司への照会及び担当児童福祉司から直接児童への説明を行うように要請することもある。
 ・入所リーフレットは、入所する児童に安心感を与え、柔らかいイメージを出すためにイラストを多用した体裁になっている。説明は、児童の発達年齢や理解力に応じて工夫し、生活場面の具体例を挙げ、分かりやすい説明を心がけている。

●入所受入れは関係する職員が連携し、児童が安心できる環境づくりに取り組んでいる

・入所時のインテーク面接には、保護担当課長代理、福祉職、看護職等が連携して実施している。インテークに関する手順と方法は「一時保護所運営の手引き」に記されている。一時保護が決定すると、児童相談所の担当児童福祉司から情報を受け、インテーク面接を行う。面接では、一時保護所のルールや保護の目的を説明している。
 ・入所時には、保護所職員が健康面の確認、一時保護所での生活とルールについて、リーフレットを用いて説明している。幼児には、個別の理解力に応じ、特に「安心して生活できる場所」であることを伝えることを心がけており、入所後の生活の中でも意向を伝えられることを繰り返し伝えている。こうした取組もリーフレットに記載するなど、更なる充実が期待される。
 ・入所時の記録は、児童票に記載している。

●退所にあたっては、児童が次の生活場所を具体的にイメージできる支援に取り組んでいる

・退所にあたっては担当の児童福祉司との連携を図り、児童の一時保護所での安定を図りながら、退所に向けた計画的な支援に取り組んでいる。
 ・特に、担当児童福祉司との面談や面会は児童の安定にとって重要と認識し、児童の様子を見ながら、積極的に担当児童福祉司への連絡を行うようにしている。
 ・児童が将来の生活場所をイメージするためにも、入所理由の説明及び退所の見通しを伝えることは重要である。児童福祉施設等へ移る児童の場合には、施設職員の入所前面談の実施や施設見学など、関係機関との調整を行うようにしている。

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

●一時保護期間におけるアセスメントから浮かび上がってきた事柄を児童票にまとめている

・児童の記録は、担当職員以外にも、支援に関わった職員が「個別経過記録」に記し、最終的に児童票にまとめている。専門職の記録についても、重要な事柄については「個別経過記録」に転載し、情報の共有化に取り組んでいる。一方、電子システム記録以外にも、「引継ぎ記録」、「面会票」など、紙ベースの記録も混在している。
 ・児童のアセスメントは、「一週間面接」及び入所後1週間目に児童の状況報告を行う「第一回観察会議」、入所後3週間目に支援方針を確認する「観察会議」、必要に応じて実施する「ケース検討会議」などを実施する際に確認している。児童の個別ニーズは、一連のアセスメントで確認する際に把握され、最終的に児童票にまとめている。

●児童の主訴に応じた支援を心がけ、職員間の情報共有並びに担当児童福祉司との丁寧な連携を心がけている

・主訴を踏まえた行動観察の方針は、担当の児童福祉司との連携を図り確認するようにしている。支援方針は、「第一回観察会議」を経て、児童の個別担当者が中心に作成する見立てに基づいて、「観察会議」で検討される。その後は、必要に応じて行われる「ケース検討会議」で方針の見直しに取り組んでいる。
 ・支援方針の見直しは、担当の児童福祉司が来所した際に、打合せ及び調整を行い、児童の状況変化にできるだけ早く応じるようにしている。
 ・児童への説明は、児童の能力及び心理状態に応じた丁寧な説明を心がけている。幼児・小学校低学年中心の一時保護所という特性から、同意を得ることは難しいと考えている。

●児童の様子を把握するため、引継ぎを朝夕の2回実施するとともに、記録の確認を徹底している

・児童の記録は主に担当者がまとめ、児童票にまとめる役割を担っている。児童票の記載は、児童の特性に応じた表現の工夫があり、記録者が児童を丁寧に観察している様子が見られた。
 ・日々の記録である「個別経過記録」についてはPCシステムに記載し、児童の支援に関わる全職員が適宜記録している。一方、職員が記録を確認する時間や、記録を作成する時間が不足しているという意見が見られた。
 ・職員は児童の情報共有のため、引継ぎに力を入れている。児童の様子は、引継ぎ会、各種会議及び記録などを通じて確認している。特に、引継ぎ記録は、勤務に入る際には必ず読み込み、対応の細部を確認したい時には「個別経過記録」を読み込み、支援内容及び児童の様子を把握するようにしている。

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

●児童の特性に合わせた説明並びに児童の不安軽減を図る関わりに日々努めている

- ・児童の主訴や入所までの経緯は、一時保護所での生活に大きく関わることから、担当の児童福祉司などからの聞き取り及び関係書類を通じて把握するようにしている。
- ・児童により、保護理由に対する理解(認識)は異なることから、児童の理解力や個別の思いを大切にするようにしている。入所理由を説明する際にも、「ここに来たことをどういう風に聞いてますか」という聞き方をすることで、児童の認識を確認した上で、児童の思いに職員が合わせるように説明している。
- ・幼児への関わりについては、安心・安定を最優先にし、児童の不安軽減を図る関わりに努めている。

●児童一人ひとりに担当職員を配置し、個別の関わりを進め、児童の安心につなげようとしている

- ・児童と個別に関わる時間を作り、児童との信頼関係構築を進めている。そのため、児童一人ひとりには担当職員を配置している。児童も、自分の担当職員が誰であるのかを理解していることも多く、自ら「お話ししたい」と希望を伝える場合がある。
- ・職員はそれぞれ、二人から三人の児童を担当し、記録の管理並びに担当児童の課題把握及び支援方針をまとめ、3週間目を実施する「観察会議」で他職種の職員と支援方針を話し合っている。
- ・また、児童の担当児童福祉司が来所した際には、できるだけ情報の共有を行うようにしている。

●退所については、先に見える支援の大切さを認識し、児童の安心につながる取組や説明を心がけている

- ・児童の安定には、保護期間が大きく関わることから、担当の児童福祉司との連携が重要であると認識している。そのため退所後の生活に関する話も、できるだけ児童にも伝え、先に見える支援を進めようとしている。
- ・退所後、児童福祉施設に入所することが予定されている児童には、施設の職員による入所前面談を実施し、施設生活に関する説明をするようにしている。また、施設見学ができる場合には、入所前に施設を見学することで具体的なイメージを持てるように関係者と調整を行っている。
- ・日々の児童の思いや不安に関する支援は、日記を通じて行われている。日記には、児童と職員の交流が絵や優しい言葉で表現されている。

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

- 担当児童福祉司との連携は児童の安定及び家庭調整のために重要だと認識し、積極的な連携に努めている
- ・児童相談所の相談部門との連携は重要である旨を認識し、適時、情報共有を行っている。
- ・児童の総合的な支援を検討する会議としてケース検討会議を開催している。会議には、児童福祉司及び児童心理司が出席できる仕組みがある。長期に渡り入所しているケースを中心に、ケース会議等の連携会議の必要性は大きいと思われる。
- ・担当の児童福祉司との面会や連絡は、一時保護所の生活現場と相談部門をつなぐ役割を担っている。児童の様子及び最新情報を担当の児童福祉司に伝えることは、家庭調整にも重要な意味を持つ。また、児童の不安に応じるためにも、家族の情報をタイムリーに児童に伝えるなど、相互関係の調整に取り組んでいる。

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

●職員の業務・役割等を明確にして実践することで、児童の気持ちが安定することを目指している

・今年度も職員の異動があったため、職員の業務・役割を明確にして児童を指導・支援することで、スムーズに生活でき、児童の気持ちが安定するよう継続した実践に努めている。訪問時には、児童が遊ぶ時間楽しく過ごしている様子を見ることができた。
 ・食事は、配膳しやすいように手順や支援が必要な児童等を把握し、職員間で共有している。また、児童の気持ちが安定するように、児童が適度な距離を保って座ることができるようにし、自由時間に一緒に遊ぶ時も様子を見ながら必要に応じて他の人との距離感の大切さを伝えている。
 ・児童に指導する時に行動の良し悪しだけでなく、行動の影響を受けた児童の気持ちを代弁するといった背景・理由を合わせて伝え、児童の理解を促している。

●児童の問題行動や情緒の不安定な児童に、個別に支援できるよう努めている

・不安定な児童がいる場合は、他の児童にけががないように場所を移動するといった対応をし、状況によっては一時保護所心理職が対応して、個別経過記録フォルダ、引継ぎ簿に記録している。寝室、浴室、トイレ等は年齢や性別に配慮してできる限り個別に使用するようにしている。
 ・幼児から学齢児までの年齢幅があることで、年上の児童が年下の児童を気遣うことができ、思いやり、我慢する等の社会性を学ぶ場にもなっている。原則として2歳児から小学3年生までの児童が入所する一時保護所であり、児童の年齢差が大きく、集団指導とともに年齢別、個別支援が求められる。幼児の場合、特に発達年齢や生活環境によって個別性、発達課題が異なるので、児童の状況、年齢に応じて思いを把握し個別支援に活かすことが必要である。

●児童集団の支援について、その重要性を踏まえながら、マニュアルを活用して個別支援を実施している

・年齢差や児童間の相性等に配慮しつつ、集団行動ができるように職員が児童に声がけする方法や必要な理由を伝えていくといった工夫をしている。児童が集団のルールから外れる場合、なぜそのルールが必要かを説明し、納得できるように個別支援をし、その経緯を個別経過記録や引継ぎ簿に記録している。
 ・また、個別支援ができるようにするために職員はCARE研修を受講している。
 ・個別支援については、個々の児童の特性に配慮し一時保護所内に掲示したルールに基づいて、職員が児童に積極的に声かけを行っている。集団行動が苦手な児童の場合には、担当職員が一時保護所心理職と連携し、「不穏児対応ガイドライン」を参照しながら個別対応している。
 ・小集団や個別支援について、特に夕方から夜間の時間帯で個別、病児、身柄の入所対応等、様々な場面で効果的な支援を提供するためには、職員の人員増が必要と認識している。

評価項目 6-4-4

児童の自立に向けて、さまざまな日常生活上の支援を行っている

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

評価項目 4 の講評

●個別のニーズに合わせた生活技術を身につける支援のために支援マニュアル、絵カード等を活用している

・児童の状況や年齢相応の基本的な生活習慣、生活知識・技術を身につけられるように、ルールやスケジュールを定めた規則正しい生活の中で、職員が「南分室の手引き」に基づき、絵カードや日課表を活用し個別に支援をしながら児童の学びにつなげている。
 ・また、児童が自由に遊べる時間を夕方に設定し、様々な遊具を揃えて好きな玩具を児童自身が選択して自発的に遊ぶこと(自己選択、自己決定)、人間関係の構築等、遊びを通してコミュニケーション力を高めることができるように支援している。
 ・集団生活の中で自由に遊べる時間を設定することで、児童がリラックスでき、児童同士の交流が活発になり、人間関係構築の力が育まれてきている。

●様々な行事を少人数で実施することで、児童が生活体験をすることができ、季節を感じられる工夫をしている

・今年度も新型コロナウイルス感染症の影響で、大規模な行事は自粛している。入所している児童が達成感ややりがいを持つことができるように、少人数で行事、学習、運動等を実施している。現状では、公園まで散歩に行き遊ぶ、図書館の利用、モノレールや動物園の見学、外出して買い物、遠足、月見の会、花火の会などを実施している。
 ・また、外部講師を活用して運動、リトミック等を実施し、活動の幅を広げ、様々な経験を積めるように工夫している。保護が長期化している児童には、担当の職員が付き添って、外出、買い物等、児童が希望したことを実施できる「お楽しみランチ」が立川南分室の特徴であり、今年度は新型コロナウイルス感染症まん延防止のため、一部方法を変更しながら工夫して実施している。

●児童の状況に合わせ、自立について児童の理解が深まるよう個別に対応している

・自立について、児童の年齢や能力に合わせて、学習指導職員や一時保護所心理職等が必要に応じて、児童の理解が深まるように現実的な課題をわかりやすく説明して個別に対応し、実践の記録を「個別経過記録」「心理ケア報告」に記載している。
 ・職員は、小学生にもわかりやすいように学習の個別対応を行い、児童自身が学習に取り組むよう、自立できるように支援している。年少児童の自立を促すために、児童自身がおむつの着脱ができるよう職員が支援している。
 ・日課の手順が起床から就寝まで細部に渡って定められ、着替え・トイレ・洗顔・歯磨き・配膳・食事・入浴等について、児童が自立して基本習慣を身につけられるよう職員は支援している。

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

●学習指導職員、外部講師の取組、行事等で、生活に変化ができるよう児童が楽しめる時間を確保している

・学習指導職員が中心となって学齢児童に対して、音楽、運動、自然観察、図書館の利用、映像を使用した学習等を工夫して実践している。幼児に対しては週に1回の外部講師によるリトミック、モノレールの体験利用、小集団による近隣の散歩を実践している。実践について、「日課表」や「保護日誌」に記録している。
 ・スポーツ・音楽の専門家である外部講師の取組は、スポーツや音楽を通じて児童と交流する機会を作り、児童が楽しい時間を体験している。また、七夕やクリスマス等、装飾が必要な行事では、児童と職員が一緒になって飾り付けている。
 ・学習指導職員の安定的な人員確保、外部講師の取組を組み合わせ実施していくことが今後更に期待されている。

●日常生活の過ごし方、部屋の使用方法等を児童の状況・年齢・希望に応じて工夫している

・日常生活では、寒暖差による衣服の調節も本人の意思を優先し、夏でも児童の希望があれば長袖を着ることができるようになっている。玩具やマンガ本、DVD等も、児童の希望に合わせて常に補充するようし、引継ぎ簿に記録するようになっている。
 ・起床・就寝する居室、学習室、食堂等、複数の部屋を児童の希望、必要性に応じて工夫して使用している。例えば、部屋の使用方法では、児童の希望やプログラムに合わせて、今まで会議室としていた部屋をプレイルームとして改装し、幼児が活用したり、きょうだいの時間に活用したりしている。
 ・児童に対して、一定のルールがある生活をしているが、職員は児童と一定の距離を取りながらも、児童の言動に対して職員が受容して安定した生活ができるようになっている。児童一人ひとりの希望、必要性を考慮すれば、職員の増員やシフト、児童の定員等を検討して対応できる仕組みを構築することが求められる。

●児童が自由な気持ちや感情表現、意見を表明できる機会を更に拡大していくことを期待する

・生活のルールについて、一昨年度まで東京都の全一時保護所で「支援改善検討会」を実施し、改善するテーマに取り組み、「支援改善検討会報告書」にまとめている。
 ・児童の意見は、日常の職員との関わりや、意見箱、第三者委員活動から把握する仕組みを持っている。生活のルールの変更や改善の必要性を感じた場合には、適宜、見直すようになっている。
 ・幼児の気持ちの把握として、幼児の描く絵や第三者委員が遊びの場面に参加するなど、生活の中の変化に注目するよう努めている。
 ・現在、5歳児以上に行っている第三者委員との面談を広げ、幼児についても、その感情や気持ちを表現できる場として、第三者委員が関わる機会をつくることを期待したい。また、「子ども会議」も定期的開催していくことが期待される。

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

●入所後に児童の食の好みや関心、マナーを把握し、調理職員や看護職と連携に努めている

- ・児童相談センターの栄養士が食事の献立を作成し、「献立表」を掲示している。栄養士は、検食のコメント、毎月、開催される「給食業務連絡会」での検討等により、献立や味について、常に検証して改善している。
- ・入所後の食事について支援の内容や手順を決めて、入所して3日から5日の間に、児童の食事量や状態を観察して把握している。偏食のある児童には、嫌いな食材や料理でも少しずつ食べることができるよう声をかけたり、促したりしている。
- ・また、食事量、残食量を記録して、児童が食物や環境への関心を高められるよう工夫に活かしている。
- ・食事時の姿勢、はしやスプーンの使用方法を教え、食事マナーも指導し、調理職員との連携、アレルギーについて看護職と連携して支援している。

●食への関心を高め、食事が楽しい時間となるように、職員が積極的な関わりをしている

- ・児童が食についての関心を深められるよう、季節ごとの献立、食育の日の献立、企画献立等も盛り込んで楽しめるようにしたり、様々な味に慣れるように工夫したりしている。
- ・食物アレルギーは入所の連絡を受けた際に最優先で確認し、看護職を中心に食物アレルギー緊急対応マニュアルに基づいて対応している。
- ・年間目標を立て、調理職員が参加する給食業務連絡会を月に1回開催し、情報の共有と意見交換を実施している。
- ・食事が楽しい時間となるように、食事前には児童が静かな遊びをしたり、DVDを見たりして待てるようにし、食べたくないものは強要せず、今まで食べられなかった食物を一口でも食べてみたらほめるなど、食の広がりを促し、楽しい食事場面、雰囲気づくりを心がけている。

●児童の体格や希望を聞いて、食事量を分類し、調整できるようにしている

- ・年齢に関わらず、児童に合った食事量を提供できるように、児童の様子を見て職員間で引継ぎをし、児童の意見を聞きながら、食事量を把握して、児童一人ひとりに対応している。児童の食事量は、A食、B食、C食、D食というように児童の個別性を尊重した分量をあらかじめ決めており、児童の希望や喫食状況を見定めながら、食事量の変更を行っている。
- ・配膳の際には、児童の食事量ごとに茶碗にスープ、ご飯等を分け、職員が手順に沿って円滑に配膳している。
- ・新型コロナウイルス感染症予防のこともあり、黙食を推奨しているが、できるだけ楽しく食事できるように配慮しながらも、食事マナーを伝えている。

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

●看護職が児童の健康管理をし、他の専門職(歯科衛生士・医師)と連携している

・3名の看護職が看護業務を行っている。医師による入所時検診、歯科衛生士による検診を実施して児童の健康維持に努め、「保健日誌」「歯磨き指導結果」に記録している。
 ・健康に関しては、看護職を中心に職員全員で注意を払っており、体調が変化して受診が必要になった場合は児童福祉司に連絡して受診し、「保健日誌」「面会票」「個別経過記録」に記録している。
 ・月2回の嘱託医の訪問時には内科検診を実施し、健康面の相談は、看護職から医師へいつでも連絡可能な体制を構築している。
 ・新型コロナウイルス感染症の対応では、入所時の検温と健康状態の把握、感染の恐れがある児童は静養室で様子を観察し、発熱時には通院、PCR検査を実施している。新型コロナウイルス感染症のまん延状況に応じて対応策を変更しながら、必要に応じてマスクの着用を促し、児童間の距離の取り方及び消毒等のまん延防止に努めている。

●看護職を中心に服薬管理、通院等の対応を配慮しながら実施している

・児童の服薬管理は、看護職の役割を「服薬マニュアル」で明確にしている。配薬について2人で確認する体制を構築し、誤薬がないように確認し、「保健日誌」に記録している。
 ・児童が通院する場合、看護職の判断で必要に応じて速やかに対応している。看護職は3名体制で、土日でもできる限り看護職が出勤し、医療的ケアが実施できるようにしている。
 ・入所後に、児童が一時保護所内でけが、発熱等をした場合は看護職が児童の通院に付き添って対応している。預かっている児童に何かあってからでは遅いという意識を常に持ち、一般の家庭であれば様子を見るような風邪、熱等であってもすぐに通院するような基準で実施されている。
 ・課題として、夜間に看護職が不在の場合にどのように対応するかが試行錯誤されていて、発熱時の解熱剤、受診等の対応ができるよう職員間で情報、役割が共有されているが、常勤の看護職を複数配置する等、夜間や土日祝日にも看護職が不在とならない体制づくりが望まれる。

●職員の役割を明確にし、歯科衛生士が実施する「歯磨き指導」をはじめ、様々な健康に関わる支援を把握、実施している

・月に1回は歯科衛生士による歯磨き指導を実施している。歯磨き指導の目的・使用する物品の準備・実施者・実施方法等の役割と手順を明確化している。歯磨き指導は、毎月、歯科衛生士が来所して、準備の必要性、福祉職が歯磨き指導する場合の支援方法が確認できるようにしている。
 ・歯科衛生士の支援内容が明確にされることで、福祉職が日常の業務内で実施できる歯磨き指導の参考になるようにされていて、更に職員自身も歯磨きで重要なことを学習する機会となっている。
 ・他にも看護職を中心に、福祉職と連携して児童の健康増進に努めている。児童には、生活の中で手洗いをする必要性、便秘の場合は個別に話をし、入浴時に脱衣場で児童の希望があればスキンケアをすることもある。

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

●児童の悩みや不安を相談できるように、福祉職及び一時保護所心理職が工夫しながら意向把握に取り組んでいる

・入所している児童一人ひとりに福祉職の担当者を決めて適時、声かけや面談などによる関係構築を図っており、面接の結果は「一週間面接票」に記録している。毎月1回、第三者委員が来所し、5歳以上の児童の希望をとって面談を行い、その結果を「第三者委員活動報告書」に記録している。一時保護所内で解決できる相談内容はすぐに対応するようにしている。

・今後、児童が自由に意見が言える機会を作るために、課長、保護担当課長代理が定期的に児童の話聞く機会を設けることを検討している。当保護所では、多様な機会を作り児童の意向を把握するとともに、遊びや生活の場面から児童の気持ちを把握する取組を進めていきたいと考えている。

●一時保護所心理職が児童の問題について相談を受け、必要に応じて心理ケア、関係職員・機関と連携している

・一時保護所心理職は、児童の心理的なアセスメントをし、CAREの視点を活かして、児童との関わりのポイントを福祉職にも伝えている。CARE (Child, Adult, Relationship, Enhancement) の視点は、児童の言葉を繰り返す、具体的にほめる、児童の行為を言葉にすることを目指している。入所して1週間後に一時保護所心理職が面談することで、悩みや不安を察知し、心理的課題や生活課題を把握するようにしている。

・一時保護所心理職が相談部門の心理職と連携し、児童に対する心理ケアを実施し、「心理ケア報告書」に記録している。児童をアセスメントする「ワークシート」は、児童と職員の関わりから支援方法や課題を分析し、児童との関係を構築するために役立っている。

●児童の行動上の問題に対応し、児童が課題に向き合えるように個別の状況に応じた支援をしている

・児童の心理的課題を把握するため、「ワークシート」と呼ぶアセスメントシートを活用している。ワークシートで児童の発達課題を確認し、個別支援の必要性を判断している。例えば、多動傾向がある児童の特徴を福祉職、専門職で把握・検討し、学習場面や生活場面での配慮や支援ポイントを共有している。また、必要に応じてケース会議をして問題解決に努めている。

・また、観察会議を適時開催している。観察会議には、児童の担当職員だけでなく、他の福祉職や一時保護所心理職、看護職、学習指導職員が必要に応じて参加し、多角的に児童支援の方向性を協議し、「個別経過記録」に記録している。

・児童が安心して生活できるように、担当職員による面談や担当児童福祉司と連携している。特に、家庭・家族の情報が児童の安定に大きく関わることがあるため、担当の児童福祉司との面談や連絡を密に取るようにしている。

評価項目 6-4-9

学習習慣や学力を維持するため、学習に取り組んでいる

○×欄	標準項目	
○	1	基礎学力の向上・学習習慣獲得のための支援を行っている
○	2	児童の意欲・意思や能力に応じた学習教材を活用している
○	3	進路は、児童の意向や適性に応じて選択・決定できるよう、担当児童福祉司と連携して、支援を行っている
○	4	原則として、一時保護により通学できない状況にあっても、学習担当職員と福祉職員が連携を図り、児童が学習習慣を損なわないよう学習指導を行っている
	5	義務教育終了児や受験をめざす児童等には特別のプログラムを実施している
	6	個別に必要な時期・状況で、自立に向けての適切な支援を行っている

評価項目9の講評

●学習指導職員が学習の指導方針を示し、児童が学習の意欲を高めて取り組めるように指導している

・小学校教員免許を有する学習指導職員を配置し、「学習計画」を立て、「時間割」を作成し、児童の基礎学力の向上と意欲、学習の定着状況を「学習日誌」に記録して学習習慣の獲得を指導するように努めている。
 ・方針として、児童に基本的な学力をつけること、自律(立)的な児童になる支援をすること、主体的な考えを持つことができる児童になること、児童が学校に復帰したときに困らないようにすることを目指している。
 ・入所時に学習進度調査を実施し、学習指導職員の創意工夫により、児童の学力、能力に応じた「各種学習教材」を提供して学習している。

●小学校の教員免許を持つ学習指導職員を採用し、学習支援をしている

・学習指導職員は1名、サポートの学習補助職員は複数名、月に数回、シフト制で勤務し、少なくとも毎日3名以上の職員配置になるように、福祉職の協力も得て学習の場を運営している。学齢児の定員は定められているが、定員を越えて受け入れる時期もあり、教室の容量、児童の密集、人数の多さで学習の場の運営に支障をきたす状態になることもある。
 ・学習指導職員は、小学校教員免許を有している。学習支援は、できるだけ児童の学習進度に合わせるようにしているが、教材や指導科目が限られている為、十分な学習に取り組めない状況である。
 ・ICT教育の一環として令和3年度からインターネットを活用したタブレット授業を始めた。現在、定員分のタブレットを確保し、積極的な活用を始めたところであり、児童からもタブレット授業を期待する声が上がっている。

●福祉職と学習指導職員の役割分担を明確にし、協働して学習支援をしている

・学習指導職員が主体となって、個別の学習に重点を置いた授業を実施している。学習指導職員が不在時にも学習補助職員と福祉職が児童の学力に応じた学習の提供に努めている。
 ・学習室はスペースが十分とはいえないと職員は感じているが、児童がプリント学習、図工もできるようにしたり、一時保護所での生活の情報を福祉職と共有したりすることで、児童が集中できるように実践している。
 ・福祉職、学習補助職員の役割は、全体での学習になじめない児童に個別対応をし、テストや課題の採点などの補助業務をすることである。
 ・課題として、児童が簡単な教材やドリルを選択する傾向にあることへの対応、安定的な学習指導職員の配置、業者に外部委託する場合は現在の職員との協働を検討することがあげられ、その対応が求められる。

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

●図書館、公園など公共の施設、地域の社会資源を活用して児童の学びにつなげている

・図書館には職員が付き添い、児童が定期的に絵本や児童書を中心に利用し、リサイクル図書についての情報を入手すると受け取りにしている。
 ・授業の一環として、近隣のスーパーマーケットで社会見学、公園で自然観察、近くにあるモノレールを見学するなどして、地域の情報を収集して、一時保護所の外で児童の生活が充実するようにし、それらの実践を「保護日誌」に記録している。
 ・職員は児童に対して、公共機関を利用するときには、新型コロナウイルス感染症の対策として必ずマスクの着用をするように指導している。

●リトミック、音楽、運動などの外部講師を活用し、児童と交流できる場を作っている

・ボランティアの受入れについて予定をしていたが、新型コロナウイルス感染症の拡大のため延期している。これまで実施した内容は「ボランティア要領」に基づいて実施し「ボランティア活動記録」に記録している。
 ・今年度は外部講師が音楽、リトミック、運動を実施していて、専門性のある指導がされ、活動に幅ができてきた。児童の日中活動プログラムに大きな変化を与え、児童が楽しみにしている。
 ・今後、新型コロナウイルス感染症の発生動向を踏まえて、地域との連携、大学生の学習ボランティアの受入れなどを検討している。関係機関と連携し、更なる地域資源の活用を計画している。

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

●児童の権利を守り安心できる生活を保障するためにも、職員間で支援方法を検討している

・職員は、児童との距離の取り方、身体接触については入所時から慎重に取り扱うようにしている。積極的に身体接触を求めてくる児童もあることから、児童同士の交流や職員との距離の取り方については、分かりやすい説明とともに具体的なコミュニケーションの仕方を伝えている。
 ・児童の担当者を決める際には、原則的には同性の職員を配置するようにしている。異性の児童を支援する際の関わり方、支援方法については事前に手順や関わり方を検討している。
 ・児童の気持ちを受け止めるためにも、担当職員はできるだけ頻回に児童の個別面談を実施している。児童の要望把握は、他の専門職からの聞き取り、第一回観察会議、観察会議などを通じて、情報のすり合わせを行っている。

●児童の権利を守り、いじめのない生活を継続できるように、丁寧な説明とともに柔らかい環境づくりに努めている

・職員が児童の気持ちを傷つける関わりをしないように、人権研修への参加、倫理規定の確認を行っている。
 ・気になる児童に関する情報共有は、引継ぎ会議及び記録を通じ、連携を強化している。支援方法についてアドバイスを受けた場合には、保護担当課長代理等によるスーパーバイズを受けられる体制を用意している。
 ・一時保護所内で暴力・いじめが起きないように、入所説明の際に、「いじめをしない」ことが最優先のルールであることを伝えている。また、児童同士のトラブルがあった場合には、児童の理解できる言葉を用い、時間をかけて納得できる支援するようにしている。

●児童との適切な距離をもち、児童が安心して生活できる支援の徹底に努めている

・着替え・入浴・トイレなど、プライバシー保護が必要な場面では、同性の職員ができるだけ関わるようにするとともに、他児の視線を遮るためのカーテンなどを用いている。
 ・入浴やトイレ誘導などの支援方法は手順を定め、プライバシーへの配慮についてのポイントの確認をしている。
 ・特に、児童への支援については、身体接触への配慮方法を定め、適切な距離を取ることを基本とし、児童が不快な感じを抱かないことを徹底している。一方、甘えを出せないことが課題になる児童もいることから、児童の感情表現をしっかりを受け止めた対応方法を職員間で話し合い、個別支援を進めている。

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

- 支援に関する手引書並びにマニュアルを活用し、先輩職員が新人職員を指導・アドバイスする体制を持っている
 - ・支援マニュアル及び支援手順の確認するための資料として、「南分室の手引き」及び「一時保護所HANDBOOK」を活用している。「南分室の手引き」は、当保護所独自の支援マニュアルであり、全職員に配布している。「一時保護所HANDBOOK」は、一時保護所の理念から支援内容まで、支援の流れに沿って具体的に記されている。
 - ・入職した職員は「一時保護所HANDBOOK」を熟読し、「南分室の手引き」を活用しながら業務を進めている。
 - ・また、新人職員にはベテラン職員が一对一でチューターとして指導し、OJTなどを通じて業務を学ぶ仕組みがある。チューターは、新人教育の業務目標を把握し、スーパーバイザーとしての機能を果たしている。
 - ・「南分室の手引き」の中には、勤務表に応じた職員の動きが細かく記載されている。実際の勤務の中でも、分からないことをすぐに確認できる体制を持っている。
- 児童に関する情報共有の場として朝夕の引継ぎを丁寧に行い、情報漏れがないように努めている
 - ・児童支援の内容及び支援方法を職員間で共有するための引継ぎ会議が重要な役割を担っている。引継ぎ会議は午前・午後、一日2回実施され、一時保護所心理職、看護職、学習指導職員も、参加できる職員は出席し、情報共有に努めている。
 - ・職員のスーパービジョン(SV)については、新人職員はベテラン職員がチューター役を担い、SVを行い、チューター職員に対するSVは、保護担当課長代理が行う仕組みとなっている。新人職員については、通年でSVを受け、一連の業務に関する指導を受けている。
 - ・職員は分からないことを気軽に聞ける関係があり、風通しがよい職場であるという評価が今回の職員アンケートでも出ていた。
- 業務の見直し及び業務改善については、関係する職員が集まる場を作り取り組んでいる
 - ・業務の見直しについては、各係で年度を通じて改善点を検討、見直しを行っている。各係内で業務マニュアルを作成し、改訂したマニュアルについては、保護所全体に周知している。
 - ・児童の支援については、一時保護所心理職、看護職、学習指導職員もできるだけ会議に参加し、積極的に意見を聞くようにし、具体的な支援手順の見直しに取り組んでいる。
 - ・一時保護所全体の見直しについては、全保護所で開催する会議で検討するほか、当保護所として独自の取組を行っている。現在、児童の権利擁護に関する改善について、具体的な改善策を進めたいと考えている。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-4-4	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
タイトル①	●組織として、入所している児童と担当職員が個別に外出する機会を作っている	
内容①	<ul style="list-style-type: none"> ・入所期間が長期化している児童については、担当職員と個別に外出する機会を作っている。外出のことを「お楽しみランチ」と呼んで、モノレールを見に行ったり、公園で遊んだり、好きなことをしたりなど、それぞれの児童の状況、希望に合わせて個別支援を実施している。また、児童が達成感ややりがいを持てるように、行事、学習、運動等を外出して実施する場合もある。 ・行事は散歩やバスハイクを少人数で実施し、児童と職員が充実した関わりができるように工夫している。今後、一時保護が長期化している児童への個別支援、リフレッシュの対応について、担当職員以外にも管理職等も参加するといったフレキシブルな運用が検討されている。更に、保護が長期化している児童以外にも個別支援が必要な場合、実施することも望まれる。 	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
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②	●児童の楽しみを増やす取組として、外部講師による活動に加えバスハイクを行っている	
内容②	<ul style="list-style-type: none"> ・外部講師による児童支援プログラムを定期的実施している。特に保護期間が長期化している場合には、外部講師によるリトミックなどのプログラムは、幼児の気分転換の時間になっている様子が見られた。 ・見学時にも、外部講師と室内を走り回る幼児たちの表情は明るく、気持ちの発散ができていた様子であった。 ・その他、季節の行事、イベント、お楽しみ会など、気分を変えるプログラムを行っている。中でも、バスを利用した外出が新型コロナウイルス感染症の予防を兼ねて実施できる様になり、児童の楽しみの機会が増えている。 	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
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
タイトル③	●業務の流れやポイント、対応のルールなどを明確化し職員間で共有することで、職員が迷うことなく業務に取り組める仕組みづくりに努めている	
内容③	<ul style="list-style-type: none"> ・当保護所の状況に合わせ、業務の手順を詳しく記載した「南分室の手引き」を作成し、「まず覚える基本編」と「参考資料編」として、職員間で共有すべき事項を整理している。新任職員はポイントを押さえ読むこととし、勤務の流れを把握、実践では判断に迷ったり不明点があれば先輩職員の指示を受け対応するが、後で手引きを確認することとし定着を図っている。 ・また、昨年度より取り組んでいる私物持ち込みについても、対応のルールの検討を進め、対応の仕組みを作っている。 ・同性職員による支援を原則としながら、異性の職員による支援については個別に支援の方法を検討・決定するなど、プライバシーへの配慮を丁寧に進めるとともに、職員が迷うことなく業務に取り組めるよう工夫している。 	

特に良いと思う点	
1	<p>タイトル ●支援向上プロジェクトチーム(PT)の立ち上げは、現場の声を大切にし、立場や経験の長短を超えてともに児童の支援を向上させるための新たな工夫である</p> <p>内容 ・職員会議は原則全員出席する最終協議機関であるが、よりコンパクトで迅速かつボトムアップによる協議・意思決定の場として支援向上PTを立ち上げた。メンバーは、課長、保護担当課長代理の他に、6名の他保護所の勤務経験者から構成される。管理・監督職、ベテラン、若手職員が自由闊達に意見を出し合っ、一緒に支援向上に取り組むことが基本方針である。 ・第1回は実施済みで、まず課長より、支援向上PTの目的とメンバー構成の意図を説明し、権利擁護について話すことを提案したところである。 ・開催頻度は、職員会議と同日実施に加えて定期的に実施する予定で、協議・決定事項は、各係につなげて試行・実践することを想定している。</p>
2	<p>タイトル ●児童の安定、安心につなげるため、児童に関わる職員が集まり丁寧な引継ぎを行っている</p> <p>内容 ・記録は記録システムを使い、全職員が共有できる仕組みがあり、福祉職だけでなく一時保護所心理職、学習指導職員、看護職も積極的に情報を記載している。一人の児童を多様な視点で観察し、包括的なアセスメントが行われ、そのまとめとして児童票が作成されている。 ・また、日々の情報共有、支援の引継ぎの機会として「引継ぎ会」を毎日朝夕に実施している。「引継ぎ会」は、業務に関する情報共有の機会だけでなく、児童の状況把握の場として重要な時間となっている。 ・職員は、児童が安心して落ち着いた生活が送れることを目指し、丁寧に職員連携を図っている。</p>
3	<p>タイトル ●OJTや研修受講、所内研修などで職員の学びの機会を確保しており、職員連携の良さも職員のスキル向上に寄与している</p> <p>内容 ・保護担当課長代理は、職員が業務の中で判断に迷った場合には助言をしたり、自ら児童に声かけをしたりして職員の育成に取り組んでいる。また、新任職員にはチューターが配置され、日々の業務の中でOJTを実施している。OJTを通じて職員は学びを深め、意欲を持って業務に取り組む様子が、職員調査結果からもうかがわれた。 ・職員連携の良さがあり、福祉職、一時保護所心理職、学習指導職員、看護職がそれぞれの視点で児童を観察し、専門的な見地から意見を述べ合うことができることも、職員のスキル向上に寄与していると考えられる。 ・研修については、人員体制が厳しい中、人数を絞っての受講になっているが、研修成果を職員間で共有したり所内研修で学ぶなど、職員の学びの機会の確保と実践への取組が見られた。</p>

更なる改善が望まれる点	
1	<p>タイトル ●入所時の説明に加え、「児童主体」の理念を体感しながら理解してゆく機会として、年齢に応じた「子ども会議」のあり方を検討することが期待される</p> <p>内容 ・児童に対する理念の説明は、基本的に入所時のみで、その後は、日常生活の中で実践していくものの、特に理解を深める機会は設けられていない。説明に用いる配布資料の「一時保護所のしおり」や「とても大切なあなたへ」には、権利に関する説明において、安心して生活できることのみが記載されている。説明時に使うラミネート版には、他の権利についての記載もあるが、配布資料にも盛り込まれることが望ましい。</p> <p>・「子ども会議」は、試行錯誤の結果、低年齢児童を対象とする当保護所では、会議として運営することが難しいため現在は実施していない。児童の意見聴取については、個別アンケートやヒアリング等に対応することとしているが、児童主体の集団活動として、年齢に応じた「子ども会議」のあり方と再開の可能性について検討することが望ましい。「子ども会議」は、話合いの内容が直接的に一時保護所の支援改善につながらない場合でも、児童が自分の意見を表明することなど、権利の様々な側面を児童が体感できる機会となることも期待できる。</p>
2	<p>タイトル ●言葉がうまく話せない幼児であっても自分の気持ちや思いを伝える機会を作ることを期待する</p> <p>内容 ・現在、定期的に弁護士の第三者委員が一時保護所を訪問し、希望する児童の意向を受け止める取組を実施している。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症がまん延する前には、第三者委員が児童と食事を一緒にする機会もあったが、感染予防の配慮から実施することが難しい状況が続いている。</p> <p>・また、意見を言葉でうまく伝えることができない幼児は第三者委員との面談の機会はなく、第三者委員が幼児の個別希望・要望を把握する機会が少ないことが課題となっている。</p> <p>・一時保護所での生活から出てくる児童の気持ちは、言葉以外にも表現ができると思われる。児童の気持ちを絵画で表現する機会を持つことや遊びの場面で職員との関係を把握するなど、様々な取組が考えられる。積極的な意見表明への取組を期待したい。</p>
3	<p>タイトル ●職員の入れ替わりがあっても組織として事業を継続し、これまでの知見を引き継いで実践できる仕組みの構築が求められる</p> <p>内容 ・当保護所では、今年度、学習指導職員の入れ替わりがあり、小学校の教員免許を有する人材が基礎学力の向上と意欲を定着させて学習習慣の獲得に努めている。</p> <p>・着任当初、業務の継続性を維持しながら児童の状況に応じた学習指導を効率的に実施することが難しい時期があった。学習指導業務に限らず、人員の入れ替わりがあっても、組織として継続的に業務を遂行し、児童の支援ができる体制づくりが期待される。</p> <p>・業務計画や記録は、必要な情報が記載されるよう様式を定め、適切に作成・保管するとともに、業務実施上のポイントや留意点などを蓄積し、マニュアルやガイドブックのように取り纏め、確実に引き継ぐことで、人員が入れ替わっても業務が円滑に引き継がれる仕組みの構築を期待したい。更には、一時保護所心理指導担当課長代理の配置や学習指導職員の常勤化など、人員体制面での充実についても検討を進められたい。</p>