

令和2年度世田谷区児童相談所一時保護所
外部評価報告書

令和3年3月

目次

1．外部評価の概要	
（1）外部評価の目的	1
（2）実施期間	1
（3）外部評価の仕組み	1
2．外部評価の方法	
（1）全体の構成	2
（2）評価の種類	2
（3）評価項目の関連性	3
3．評価方法	4
4．評価基準	4
5．報告書本編	
本編表紙	7
事業者の理念・方針、期待する職員像	8
利用者調査	9
組織マネジメント（～）	
リーダーシップと意思決定	13
経営における社会的責任	14
利用者意向や地域・事業環境の把握と活用	15
計画の策定と着実な実行	16
職員と組織の能力向上	18
情報の保護・共有	20
サービスのプロセス項目（ ）	
1 サービス情報の提供	21
2 サービスの開始・終了時の対応	21
- 3 個別状況に応じた計画策定・記録	22
- 4 サービスの実施	23
- 5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	30
- 6 一時保護所業務の標準化	31
事業者が特に力を入れている取り組み	33
全体講評	34

1. 外部評価の概要

(1) 外部評価の目的

一時保護所の外部評価は、外部の第三者の目で一時保護所の評価を行い、その結果を公表することを通じて事業の透明性の確保及び「一時保護所中の子どもの権利擁護」と「一時保護所運営の質の向上」を図ることを目的としている。

(2) 実施期間

評価の実施期間：	令和2年8月6日（契約日）～令和3年3月31日
保護児童へのアンケート調査：	令和2年12月23日
現地調査：	令和2年12月23日
一般職員自己評価：	令和2年12月11日～12月25日
経営層自己評価：	令和2年12月15日～令和3年1月21日
訪問調査：	令和3年2月1日

(3) 外部評価の仕組み

外部評価は、専門的な知識を有する中立的な第三者である評価機関が、事業者が提供する福祉サービスやその内容等を評価する仕組みである。

今回の外部評価に当たっては、「東京都福祉サービス第三者評価」の児童養護施設の手法及び項目のほか、国の「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン」等を基本として、評価項目及び評価基準の検討及び作成を行った。

また、実際の評価は「東京都福祉サービス第三者評価」における評価者の要件を満たし、機構から認証を受けている評価機関が実施した。

「東京都福祉サービス第三者評価」は、平成15年から開始された制度で「東京都福祉サービス評価推進機構」（公益財団法人東京都福祉保健財団内）が運営を行っている。

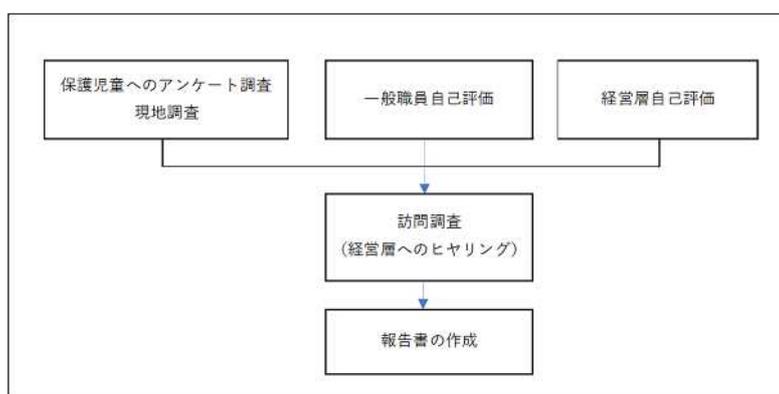
2. 外部評価の方法

(1) 全体の構成

本評価は、「保護児童へのアンケート調査」「現地調査」「一般職員自己評価」「経営層自己評価」「訪問調査」の5つの調査から構成される。

「訪問調査」では、事前に実施した「保護児童へのアンケート調査」「現地調査」「一般職員自己評価」「経営層自己評価」の結果に基づいて、一時保護所の経営層に対しヒヤリングを実施し、総合的な評価を行った。

図：全体の構成



(2) 評価の種類

評価は、下記の2種類の方法で実施した。

- 1) 評価項目に定められた事項が「○：できているか」「×：できていないか」の評価
- 2) 各カテゴリー、サブカテゴリーごと、また一時保護所全体を通じた評価講評の記述

表：評価の種類

カテゴリーレベル	評価項目 (○、×評価)	評価講評(評価コメント)			全体
		大項目 ()	中項目 (- 1)	小項目 (- 1 - 1)	
組織マネジメント項目 ～	59 項目	5 項目	-	-	全体講評
サービス提供プロセス - 1 ~ 3、5、6	43 項目	-	5 項目	-	
サービスの実施 - 4 - 1 ~ 10	40 項目	-	-	10 項目	
事業所全体	142 項目	-	-	-	

(3) 評価項目の関連性

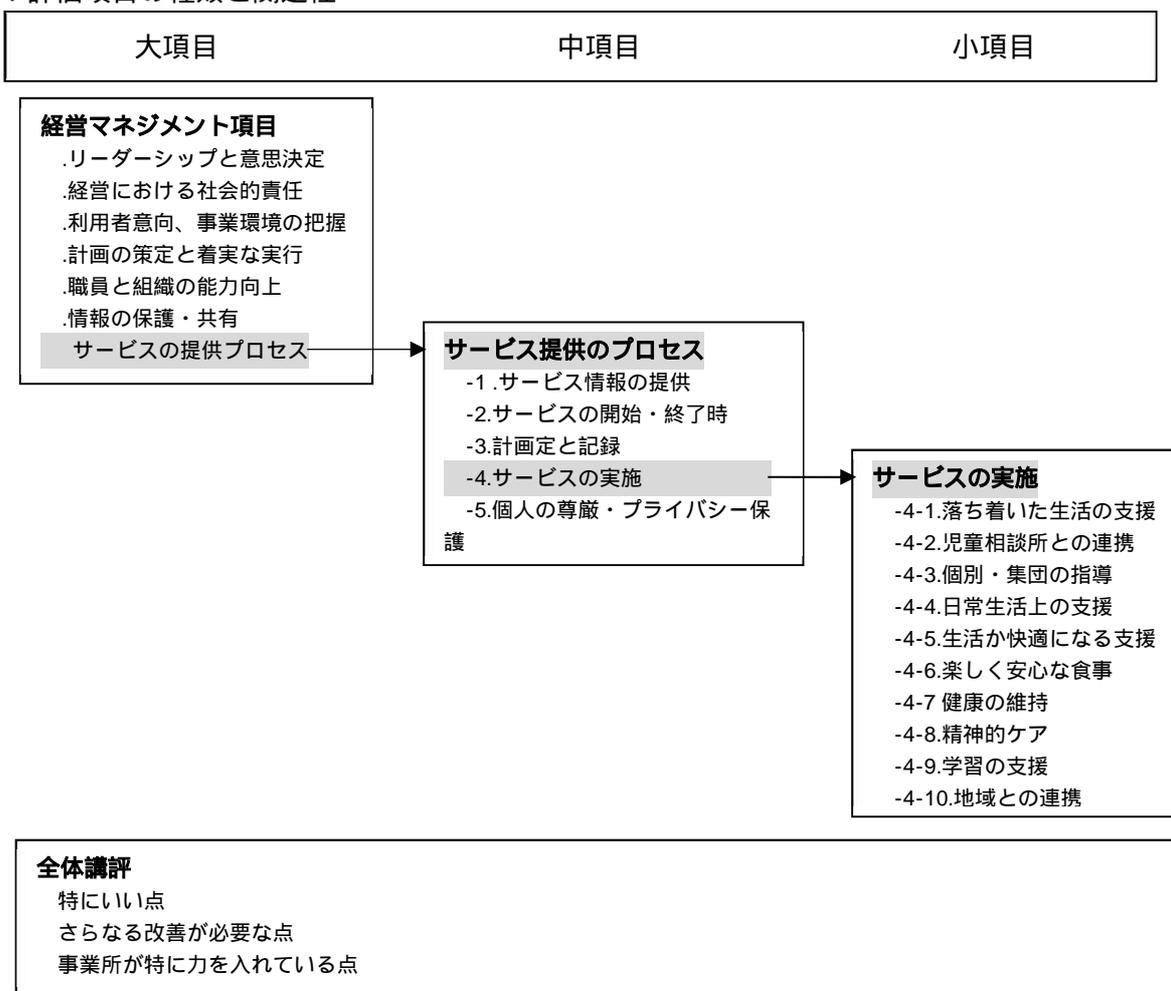
評価項目は、全体で ~ の7つのカテゴリからなり、 ~ が「組織マネジメント」に関わる項目、 ~ が「サービス提供」に関わる項目となっている。

「サービス提供」に係る項目は、個別具体的な内容に関する評価が必要であるため、さらに「サービスのプロセス」(- 1~3、5、6)と「サービスの実施」(- 4)に分けて評価を行った。

それぞれの評価項目数は、「組織マネジメント」に関わる項目が59項目、「サービスの提供プロセス」に関わる評価項目が43項目、「サービスの実施」に関わる評価項目が40項目となっており、全体で、142項目で構成されている。

評価項目は「経営マネジメント」「サービスの提供プロセス」「サービスの実施」の順に詳細な項目に分かれており、「○:できている、×:できていない」の評価及び講評の記載内容についても、対象となる項目のレベルに応じて詳細なものとなっている。

図：評価項目の種類と関連性



3. 評価方法

保護児童のアンケート調査

保護児童のアンケート調査は、定められた調査票に基づき、回答者属性を除く全 18 項目の質問を実施した。調査方法は、小学生は調査員による聞き取り調査、中学生以上は自筆式による回答、幼児は調査員による場面観察調査となっており、今回の調査では、調査対象者数 25 名中 19 名から回答を得、回答率は 76%であった。回答方法の内訳は、自筆式のアンケート 16 名、調査員による聞き取り調査 3 名であった。

一般職員自己評価

全職員に対して、評価項目と同一の質問によるアンケート調査を実施した。

今回の調査では、職員数 64 名で回答率は 100%であった。

経営層自己評価

自己評価シートに各評価項目について「○：できている、△：ややできている、×：できていない」の判断及び実際に実施していることが分かる根拠を明示した。

訪問調査

訪問調査では、経営層に対するヒヤリングを実施し、事前に実施した「保護児童へのアンケート調査」「現地調査」「一般職員自己評価」の集計結果等を参考にしながら、「経営層自己評価」に記載された内容の妥当性の確認、評価を行い、さらに、一時保護所全体の取り組みなどについて総合的に評価を実施した。

4. 評価基準

「○、×」の評価

「○：できている、×：できていない」の評価の判断基準は以下のとおりである。

- 1) 「○」は評価項目に記載された事項が実際に取り組みられているかについて、根拠となる資料によって確認を行い、「できている」場合は「○」、「できていない」場合は「×」とした。

その際、取り組みのレベルは問われない。

- 2) さらに、「できている」とする場合は、一時的あるいは偶然行われた取り組みではなく、「仕組み」に基づいて継続的に実施されることを要件とした。

評価講評

評価講評の記載では、上記「○、×」の評価の判断の根拠を中心に補足の説明を行っている。

また、一時保護所全体を通じた講評を、「特に良いと思う点」「さらなる改善が望まれる点」「事業者が特に力を入れている取り組み」として記載している。

本 編

外部評価結果報告書(令和2年度)

年 月 日

〒 176-0001

所在地 東京都練馬区練馬1-20-2

評価機関名 株式会社日本生活介護

認証評価機関番号 機構 02 - 015

電話番号 03-3991-8440

代表者氏名 佐藤 義夫

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
	野田 友子		福祉	H0202088
	佐藤 義夫		福祉	H0302053
	岡崎 圭子		福祉	H0902004
	岡田 稔晟		経営	H1501020
福祉サービス種別	児童相談所一時保護所			
評価対象事業所名称	世田谷児童相談所一時保護所			
事業所連絡先	〒	156-0043		
	所在地	世田谷区松原6-3-5 梅丘分庁舎(世田谷区 子ども・若者部児童相談支援課)		
		03-6304-7745		
事業所代表者氏名	子ども・若者部児童相談支援課長 長谷川 哲夫			
契約日	2020年	8月	6日	
利用者調査票配付日(実施日)	2020年	12月	23日	
利用者調査結果報告日	2021年	1月	21日	
自己評価の調査票配付日	2020年	12月	15日	
自己評価結果報告日	2021年	1月	21日	
訪問調査日	2021年	2月	1日	
評価合議日	2021年	2月	1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)	事前説明および職員説明会は、外部評価の手法について独自の資料を用いて行った。確認根拠資料の確認は、訪問調査時に行い、一時保護所の負担の軽減を図った。利用者調査については、男女の調査員により速やかな対応に努めた。			

1	<p>理念・方針（関連：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：リーダーシップと意思決定）</p> <p>人権の尊重</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あらゆる差別をなくし、虐待から子どもを守る。 ・力による指導や人格を傷つける支援は一切行わない。 <p>安心・安全の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家庭的雰囲気大切に、一人一人の子どもに丁寧に対応する。 ・児童相談所の他部門、世田谷区他機関と連携して、子どもの生命・心身の安全確保を最優先する。 <p>意見表明権の尊重</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもが自由に意見を表明する機会を保障し、表明された意見に真摯に対応する。 ・子どもの自己決定を尊重し、支援する。 <p>プライバシーの尊重</p> <ul style="list-style-type: none"> ・守秘義務を徹底し、職務上知り得た個人情報を目的外に利用しない。 ・生活場面においてもプライバシーに配慮した支援を行う。 <p>研修と自己研鑽</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門性の向上に努め、専門知識および技術の習得に積極的に取り組む。 ・自らを律して人格の向上に努め、人権や支援の向上に対する感性を磨く。
2	<p>期待する職員像（関連：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"> ・世田谷区の公務員として、全体の奉仕者という基本原則を順守するとともに「児童虐待のないまち・せたがや」の実現を目指す。また、支援にあたっては児童福祉法に規定されているように児童の最善の利益を優先していく。 ・児童相談所全体や、一時保護所内の研修等を通じて支援技術の向上を図るとともに、OJTとして日常の業務の過程で、観察会議や全体会議を行うことを通じて、人材育成を行う。 ・職員は、年度当初に自己の目標を設定し、自己啓発や自己研鑽を行っていく。 ・特別区からの派遣職員に対して、丁寧な人材育成を行う。 ・児童への支援を適切に行えるよう意見交換や討議を活発に行い、自ら考え、チャレンジする姿勢をOJTや職場内研修、外部研修を重層的に組み合わせ支援することで、積極的に課題に取り組む職員の育成を図る。 <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"> ・人命を預かり、安心安全な環境を保障できるようにしていく。 ・ゆったりと過ごせる一時保護を行うために、日課の充実や家庭的な雰囲気での支援を行う。 ・児童の意見表明権や権利擁護のシステムにそって最善の利益を保障する。 ・子どもには、より良い支援が行えるよう専門職を含めチームワークで支援できる体制を構築していく。 ・報告・連絡・相談を徹底し、情報を共有し組織としての判断が適切にできるように努め、コミュニケーションが図りやすい、風通しの良い適度な緊張感のある職場風土を作る。

調査対象

調査日の前々日までに入所した児童を対象とした。

調査方法

小学生は個別面談方式により、調査員が個別に聞き取り調査を実施した。中学生以上は、自記方式を用いて、調査員立会いのもと、本人が記入しその場で回収した。

利用者総数

25

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
22(88%)	3(12%)	25(100%)
16(64%)	3(12%)	19(76%)

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者調査全体のコメント

調査対象25名のうち、調査当日に通院、面接、その他幼児を除く19名から回答を得ることができた。満足度の高い項目として、「一時保護所で楽しいと思う活動はありますか」「居室やホール・食堂・浴室・トイレはきれいですか」「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ますか」「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おしえてくれましたか」「不安を感じた時に、職員は話を聞いてくれそうですか」「職員はあなたに対して、丁寧に接してくれますか」などがあげられる。総合的な満足度では、15名が「よい、ややよい」、3名が「どちらともいえない」、1名が「ややよくない」と回答している。「食事がおいしい」「皆で百人一首をしたり、ゲームをしたりするのが楽しい」「体調不良の時など、職員は話をよく聞いてくれ対応が早いです」「気にかけてくれるし、話も丁寧に受け答えしてくれる」「ゲームをやりたい」「新しい生活がしたい」などのコメントがあがっている。

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
コメント				
1. 食事の時間 (食事の時間は楽しみですか)	13	5	1	0
13名が「はい」、5名が「どちらともいえない」、1名が「いいえ」と回答している。 「おいしい」「毎日メニューが変わるのがいい」「皆と話しながら食べるのが楽しい」などのコメントがあがっている。				
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)	3	7	7	2
3名が「はい」、7名が「どちらともいえない」、7名が「いいえ」と回答している。 「牛乳が飲めるようになりました」「好き嫌いはない」「前から苦手なものでも食べるようにしてきた」などのコメントがあがっている。				

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)	5	10	3	1
5名が「はい」、10名が「どちらともいえない」、3名が「いいえ」と回答している。 「算数が好き。よくわかる」「ほぼ自習なので、わからない所は聞く」「自分のペースで進めている」「復習なので理解できるが、自習なので楽しくない」などのコメントがあがっている。				
4. 規則正しい生活 (保護所での、日課に沿った規則正しい生活には慣れましたか)	15	2	2	0
15名が「はい」、2名が「どちらともいえない」、2名が「いいえ」と回答している。 「朝きちんと起きられる」「徐々に慣れてきた」などのコメントがあがっている。				
5. 保護所生活での楽しみ (保護所で楽しいと思う活動はありますか(体を動かすこと、創作活動、所外活動など))	19	0	0	0
回答者全員が、「はい」と回答している。 「皆でゲームをする時が楽しい」「百人一首をするのが楽しい」「外に出て運動するのが楽しい」などのコメントがあがっている。				
6. 保護所の日課やルール (保護所での決まりや約束ごとについて、どうして大切なのか知っていますか)	16	1	2	0
16名が「はい」、1名が「どちらともいえない」、2名が「いいえ」と回答している。 「人のプライバシーに関わるからだと思っています」「友達を傷つけないことを守っていた」などのコメントがあがっている。				
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、職員にすぐに対応してもらいましたか)	16	2	1	0
16名が「はい」、2名が「どちらともいえない」、1名が「いいえ」と回答している。 「部屋で寝かせてくれた」「自分もなるべく早く言うようにしている」「のどが痛い時、加湿器をつけてくれた」などのコメントがあがっている。				
8. 施設内の清掃、整理整頓 (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)	17	1	1	0
17名が「はい」、1名が「どちらともいえない」、1名が「いいえ」と回答している。 「すごくきれいだと思う」「全体的に部屋はきれい」などのコメントがあがっている。				
9. 子ども同士の関係調整 (子ども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)、職員は対応してくれますか)	16	3	0	0
16名が「はい」、3名が「どちらともいえない」、1名が「いいえ」と回答はみられなかった。 「ケンカはある」「職員は気を配ってくれていると思う」などのコメントがあがっている。				

10. 今後に向けた自分の状況や要望の聞き入れ (あなた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 そうですか(実際に聞いてもらえていますか))	15	3	1	0
15名が「はい」、3名が「どちらともいえない」、1名が「いいえ」と回答している。 「たくさん聞いてもらっている」「授業で百人一首ができるかや、いろいろなことを聞いてもらえている」「聞いてほしくない」などのコメントがあがっている。				
11. 児童の状況や要望の把握と援助 (職員は、あなたが今後どうしたいかを聞いて、それが実現するように、一緒に 考えてくれたり、何らかの対応をしてくれと思いますか(実際にしてくれていま すか))	17	1	1	0
17名が「はい」、1名が「どちらともいえない」、1名が「いいえ」と回答している。 「アドバイスをくれる」「皆優しい」「部屋の相談をしたら、配慮してくれた」などのコメントがあがっている。				
12. 将来に向けた支援の成果 (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(できなかつ たことができるようになった)ことがありますか)	9	4	5	1
9名が「はい」、4名が「どちらともいえない」、5名が「いいえ」と回答している。 「自分の弱いところに気づいた」「自覚はあまりない」「嫌なことがあったらどう対処すればいいかわかった」などのコメントがあがっている。				
13. 子どもの権利擁護 (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)	17	1	1	0
17名が「はい」、1名が「どちらともいえない」、1名が「いいえ」と回答している。 「一応わかりやすく教えてくれた」「答えられる時は答えてくれる」「普通に教えてくれた」などのコメントがあがっている。				
14. 子どもの気持ちを尊重した対応 (不安(心配なこと)を感じたときに、職員は話を聞いてくれそうですか(実際に 聞いてくれてますか))	17	1	1	0
17名が「はい」、1名が「どちらともいえない」、1名が「いいえ」と回答している。 「心配なことはない」「他の子とどうすればいいのがよく話し合っている」などのコメントがあがっている。				
15. プライバシーの遵守 (「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)	16	1	2	0
16名が「はい」、1名が「どちらともいえない」、2名が「いいえ」と回答している。 「言えば守ってくれると思う」などのコメントがあがっている。				
16. 児童の苦情申し出等への対応 (困ったことなどがあつたとき、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))	15	2	1	1
15名が「はい」、2名が「どちらともいえない」、1名が「いいえ」と回答している。 「福祉司に話した」「言わないよりはよいと思って言っている」「知っているが、実際には話せなかった」などのコメントがあがっている。				

<p>17. 不満・要望への対応 (職員は、あなたの不満や要望(〇〇がイヤだ、してほしいと思ったこと)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>	16	1	1	1
<p>16名が「はい」、1名が「どちらともいえない」、1名が「いいえ」と回答している。 「きちんと筋の通った話なら対応してもらえと思う」「ほしいものを伝えたら、後日持ってきてくれた」などのコメントがあがっている。</p>				
<p>18. 職員の対応 (職員はあなたに対して、ていねいに接してくれますか)</p>	17	1	1	0
<p>17名が「はい」、1名が「どちらともいえない」、1名が「いいえ」と回答している。 「親しく接してくれている」などのコメントがあがっている。</p>				

組織マネジメント（ ～ ）

・リーダーシップと意思決定

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

一時保護所が目指している（理念・基本方針）を明確化・周知している。

○×欄	評価項目	
	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)について、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)。

- 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	評価項目	
	1	管理・監督職は、自らの役割と責任を職員に伝えている。
	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。

- 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	評価項目	
	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。

の講評

開設準備の時期に、1年間かけて職員全体で5つの基本理念を策定した

一時保護所は、「人権の尊重」「安全・安心の確保」「意見表明権の尊重」「プライバシーの尊重」「研修と自己研鑽」の5つの基本理念を掲げている。この理念は、昨年度の開設準備の時期に、職員全体で1年間かけて策定した。開設後に入職した職員に対しては着任時研修で周知している。また、基本理念は、一時保護所内の玄関や事務室にも掲示し、職員がいつでも思い起こせるようにしている。なお、児童には、入所インテーク(初回面談)において、「せたほーむのしおり」を配布して権利や意見表明等について説明している。

各職員の役割分担の見える化や見直しについての検討に期待したい

「世田谷区児童相談所 一時保護所の概要」に児童相談所及び一時保護所の組織図が掲載されており、組織系統と職員の種別が記載されている。しかし、各職員の役割分担が明記されておらず、今回の調査において、役割分担の見える化や見直しが必要との意見も一時保護課長から出されており、検討に期待したい。管理監督者(一時保護所の長(以下「課長」)及びブロックの長(以下「係長」))は、自らの考えを主に全体会議や朝礼、あるいは都度の機会をとらえて伝えている。課長は、今年度はコロナウイルス感染防止対策の徹底や開設初年度としての年間スケジュール管理等について強調している。また、課長は、朝礼、日誌、巡回等により現場の状況を把握し、その際、気になったことはその場で、あるいは係長を通じて改善を図っている。

ブロック会議や委員会で話し合われたことが、係長等を通じて全体会議に上がり、職員の意見が反映されている

重要案件の検討・決定の手順は、一時保護所に係る案件については、係長や各部門のリーダーで構成され、月例開催の全体会議で検討・決定し、全体会議やブロック会議で周知する流れが定着している。ブロック会議は毎月、学童男子、学童女子及び幼児の3つのブロックごとに開催され、非常勤職員も参加している。ブロック会議や7つの委員会で話し合われたことが係長等を通じて全体会議に上がり、その過程で職員の意見が反映されている。また、全体会議の会議録がシステムの共有フォルダに格納されており、職員はいつでも閲覧が可能となっている。ただし、夜間指導員等非常勤職員は閲覧の機会が余りない面があり、全職員への情報周知については課題がある。

経営における社会的責任

－ 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。

- 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	評価項目	
	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。

- 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	評価項目	
	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。

- 2 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている。

- 2 - 1

一時保護所の機能や福祉の専門性を活かした取り組みがある。

○×欄	評価項目	
	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)。

- 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	評価項目	
	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、手引き書の作成など)。
	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。

地域の関係機関との連携を図っている。

○×欄	評価項目
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ごとの情報交換などに、保護所職員が参画できる体制を整えている。

の講評

子どもの権利擁護策の一環として、自己チェック表の導入検討に期待したい

「一時保護所運営の手引」に、「子どもの権利擁護」として、「子ども同士の暴力の禁止」「子どものプライバシーの保護」「子どもへの十分な説明の徹底」「意見表明の保護、苦情解決等のしくみの導入」が明記されている。この内容は、着任時研修で詳しく説明され、周知徹底に努めている。また、5つの基本理念が、事務室及び玄関に掲げられ、いつでも思い起こすように図られている。なお、児童の呼称については、「さん」付けを徹底している。一方、児童の権利擁護やプライバシー保護等について、定期的に自己チェックする仕組みは現在導入されていない。今後児童の権利擁護策の一環として、一時保護所の支援のあり方を具現した自己チェック表の導入実施があればなおよいと思われる。

一時保護所における児童の権利擁護等を目的に今年度第三者評価を受審し、今後も定期的な受審を予定している

一時保護所の情報は、児童相談所についての区のホームページやパンフレットの中で提供されている。援助方針会議への出席や行動観察会議の運営を通して児童相談所等関係機関と連携を確保している。今年度第三者評価を受審した。その目的を、「一時保護所において子どもの権利が守られている体制を含めて評価を実施する」としており、今後も定期的な受審を予定している。なお、地域交流や地域貢献活動については、一時保護所が所在地を秘匿していることや、コロナ禍への対応もあって、現状ではあまり行われていない。今後、情報提供や外部評価、実習生やボランティアの受入れ等実施可能な手段による透明性の確保に努めていく意向である。

ボランティアの受入れ目的を透明性の確保と児童の生活の幅の拡大等とし、受入れに対して積極的な姿勢を示している

実習生の受入れマニュアルを備えているが、開設初年度の令和2年度は受入れはなく、令和3年度からの受入を予定している。令和2年度中に活動したボランティアは10人で、活動内容は、頭髪カット及び夏祭りの手伝いである。現在はコロナ禍のため受入れを中止している。受入れマニュアルを備え、担当者も設置している。一時保護所では、受入れの目的を、一時保護所の透明性の確保と児童の生活の幅を広げ、児童の視野を広げることとし、受入れに積極的である。実際に将来の夢として理容師の仕事に興味を抱く児童もいるとのことである。なお、活動後にボランティアから感想・意見を得て業務改善に活かしている。

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

－ 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。

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	評価項目
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、担当の児童福祉司等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。

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	評価項目	
	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。

- 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	評価項目	
	2	福祉事業全体の動向を一時保護所内で共有し、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。

の講評

児童の意向を把握する手段として多くのものが設定されており、インテーク時に児童に説明している

児童の意向を把握する手段として多くのものが設定されている。児童が主体的に運営する子ども会議は、児童の生活に係るルールは基本的に児童たちで話し合って決めることを目的として、毎週開催されている。CD、DVD、本、プラモデル等がほしい、コーヒーの濃さを自分で調節したいなどの要望や、入浴の順番についてのルールづくり等の意見が出され、一時保護所はできる限り要望等に沿って対応している。きくぞう会は、毎月実施され、一時保護所で楽しいこと、困ったり辛かったりしたこと、一時保護所への希望、自由意見等から成るアンケートに基づき、課長等が個別に聞き取り必要な対応をしている。その他意見箱、第三者委員の定期訪問等があり、インテーク(初回面談)時に児童に説明している。

一時保護所の職員を経由しない苦情申出の仕組みがあり、児童の権利擁護にきめ細かく対応している

各ブロックのリビングルームに意見箱が設置されている。これまでに、CDを買ってほしい、他児のいびきがうるさい、もっと勉強がしたいなど令和3年3月時点で7件の意見が投函されている。職員についての不満の申出は見られない。用紙には「誰に読んでほしい?」と記載され、一時保護所職員や区に設置されている児童を対象とした人権擁護機関である「せたホッと」等を指定できるようになっている。「せたホッと」を指定している場合は、一時保護所職員は内容を見ることなく直接回送することとしている。また、第三者委員の定期訪問時に相談を受けたものもある。これらの苦情申出・受付の仕組みは児童の選択により一時保護所の職員を経由しないものであり、児童の権利擁護にきめ細かく対応している。

福祉事業の動向や地域福祉ニーズに係る情報は、児童相談所の管理職会議で把握し、全体会議等で説明し共有している

福祉事業の動向に係る情報は、児童相談所の管理職等で構成され、毎週開催される管理職会議で把握している。また、児童相談所の事業に係る地域福祉ニーズについても管理職会議で把握する機会が多い。一時保護所からは、課長及び筆頭係長が出席している。管理職会議で把握した情報は、毎月開催される全体会議で説明し、更にブロック会議で説明され、一時保護所内で共有している。

計画の策定と着実な実行

- 1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる。

- 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	評価項目	
	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。

- 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	評価項目	
	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	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、計画を策定している。
	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。

- 1 - 3

着実な計画の実行に取り組んでいる。

○×欄	評価項目	
	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。

- 2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる。

- 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	評価項目	
	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。

の講評

年度始めに課長が「一時保護所の課題と目標」をまとめ、全職員に配布している

一時保護所独自で策定した中、長期計画はないが、令和元年7月に区がまとめた「区児童相談所設置・運営計画」及び今年度9月策定の「社会的養育推進計画(素案)」中で、一時保護所について、基本理念、定員、整備・運営や支援の基本的な方向性が明示されている。また、一時保護所は、年度始めに「一時保護所の課題と目標」を作成し、人材の確保・育成、安全・安心の支援・権利擁護、自己啓発・自己研鑽等を内容とした7つの目標を掲げている。児童相談所長の目標、社会や一時保護所の現状分析、開設に当たり参考にした他自治体の一時保護所の運営方法等に基づいて課長がまとめ、全職員に配布している。児童の権利擁護に係る取組みについては数値目標が掲げられ、年度中間での進捗管理を行っている。今後は全員参加による単年度事業計画を策定することに期待したい。

緊急のマニュアル整備や防災訓練を実施して災害への対応に備えている

「緊急時対応マニュアル」として、急病・受傷、救急車の呼び方、食中毒、暴力行為・器物破損、無断外出、外来者・不審者等の各対応マニュアルを備えている。それぞれ分かりやすくフローチャートが示されている。その他、「感染症等健康安全マニュアル」及び「土・日・夜間・休日電話対応マニュアル」が作成されている。それぞれ今年4月1日付けで作成され、その際に職員に内容を周知している。マニュアルは事務所に備え付けられ、職員は必要時に確認できるようになっている。また、年13回の避難訓練を実施している。日中訓練や総合防災訓練の他、夜間、早朝、土・日・休日想定や発火場所を毎回変えて行うなど実践的な訓練になるように工夫している。実施後に報告書を作成し反省点を記録している。なお、事業継続計画（BCP）は未策定であり、早期の策定が望まれる。

事故・ヒヤリハット報告の件数が比較的多く、仕組みが定着している

事故・ヒヤリハット報告を施行している。令和2年12月までの時点で、事故が25件、ヒヤリハットが93件である。比較的件数が多く、仕組みが定着していると思われる。発生後に朝礼で速やかに口頭報告を行っている。その後、日時、場所、経過と対応、課題と対応策を記載した報告書を作成し、課長、係長の確認後にシステムに入力するとともに、各ブロックに配布している。また、後日に「対応策の検討結果報告」を追記するようになっている。危機管理委員会が毎月、時間別、場所別、種別別に集計し、全体会議で共有している。事故とヒヤリハットの区分の基準が明示されているが、報告様式や報告後の取扱いは同じであり、区分についての再検討が必要であると思われる。なお、事故のうち課長が重大なものと判断したものについて区児童相談所長に正式報告しているが、令和2年12月時点で2件である。

職員と組織の能力向上

－ 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。

- 1 - 1

一時保護所にとって必要な人材構成にしている。

○×欄	評価項目
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)。

- 1 - 2

職員の質の向上に取り組んでいる。

○×欄	評価項目
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。

－ 2 職員一人ひとりの能力と組織力の発揮に取り組んでいる。

- 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	評価項目	
	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。

- 2 - 2

職員のやる気向上に取り組んでいる。

○×欄	評価項目	
	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。

の講評

事務職の非配置や調理員の不足が、目下の人材確保上の課題となっている

一時保護所の職員の職種と職員数が「一時保護所の概要」に記載されており、令和2年4月の開設時では、正規職員が36人、会計年度任用職員(非常勤職員)が31人の体制であった。正規職員は課長、児童指導員・保育士、心理療法担当及び調理員であり、非常勤職員は、児童指導員・保育士、看護師、学習指導員、栄養管理嘱託員、調理員及び夜間指導員である。非常勤職員は、全体の半数近くを占めており、そのうち夜間指導員は16人と多い。今回の調査で、複数の職員から事務職の非配置及び調理員の不足を改善点としてあげられていることがやや目立った。なお、一時保護所内の配置は、面談で本人希望を聞き取り、経験等を考慮して行っている。

今後研修委員会を中心に、より計画的な職員研修の実施が望まれる

職員の育成は、基本的に区職員全体の人材育成の仕組みの中で行われている。一時保護所職員は、今年度新任研修等の階層別研修やメンタルヘルス、セキュリティ等の課題別研修に参加している。その他、一時保護所が主体的に外部派遣研修を行っている。また、一時保護所内部研修として、感染症、薬剤等について全体会議内で複数回実施した。必要なものについて全体会議で研修報告を実施している。また、当年度の個人別の人材育成は、自己申告制度の一環として行っている。コロナ禍での中工夫して職員研修を行っているが、年度始めに職員研修全体の実施計画は作成しておらず、今後研修委員会を中心に、より計画的な職員研修の実施が望まれる。

一時保護所全体としてのモチベーションは高く保たれているが、今後の非常勤職員の活用及びモチベーション保持等について検証する必要があると思われる

区において人事考課制度が施行されている。自己申告制度も施行され、職員は、担当業務、能力開発、自己啓発について、4月、12月及び3月に申告し、課長との面談を行っている。職員は悩みや困りごとについては、面談時に相談する他、区の健康相談室も利用可能である。また、職員が業務遂行上判断に迷った場合には、自己判断せず上司に相談するよう朝礼等で報連相の徹底を周知している。一方、半数近くを占める非常勤職員は、勤務条件の制約もあり、看護師、栄養士を除き、ブロック会議には参加するが全体会議に参加しておらず、権利擁護を含む着任時研修の対象でなく、ヒヤリハットや個別のケースに関わらないなど一時保護所の運営への関わりがやや浅い面がある。今後非常勤職員の活用、モチベーション保持等について検証する必要があると思われる。

情報の保護・共有

- 1 情報の保護・共有に取り組んでいる。

- 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	評価項目	
	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。

- 1 - 2

個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している。

○×欄	評価項目	
	1	一時保護所で扱っている個人情報の活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。

の講評

経営に係る多くの情報はシステムの共有フォルダに格納されており、職員は必要な時に閲覧できるようになっている

経営に係る情報等は、パソコンで作成されるものが多いが、個人ごとのパスワードが設定され、アクセスが制限されている。また、職員の情報等を除く多くの情報がシステムの共有フォルダに格納されており、職員は必要な時に閲覧できるようになっている。紙媒体の文書等は、事務室内でキャビネットに施錠して保管されている。これらの文書は、項目別又は利用者別等にファイリングされ、利用の便を図っている。職員は必要な場合、鍵保管者から鍵を受け取り、閲覧している。

各種の方策により、個人情報の保護の徹底に努めている

区個人情報保護条例に基づき、個人情報の収集、管理、利用・提供、照会への対応等を行っている。区において非常勤職員も対象に、数年ごとに個人情報保護研修が行われている。職員の入職時には誓約書も徴取している。ボランティアに対しては、オリエンテーションで個人情報の保護の周知を行い、誓約書も徴取している。個人情報の所外への持ち出しは厳禁となっている。なお、個人情報の取扱については、職員が使用する個別の書類様式には明示されていないものの、一時保護所の理念において明示しており、全職員へ向けて周知徹底を図っている。

サ - ビス提供のプロセス項目 (- 1 ~ 3)

- 1 サービス情報の提供

- 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	評価項目	
○	1	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保護所の入所状況等を把握し、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。

- 1 の講評

区立の児童相談所と一時保護所であり、情報共有や連携を密に行うことができる

令和2年4月に開設したばかりの新しい児童相談所と一時保護所である。児童相談所、一時保護所ともに同じ区が母体であることから、情報共有や連携はスムーズである。児童相談所と一時保護所はオンラインシステムや各種の会議体等で繋がっており、子どもの情報をタイムリーに共有できている。児童相談所の児童福祉司は子どもとの面接や個別検討会議ほかで日常的に一時保護所を訪れている。また児童相談所の援助方針会議には一時保護所の職員も出向いて参加している。子ども家庭支援センターなど必要な機関との連携もできており、同区内ならではの密なネットワークが確認できた。

一時保護連絡票を新たに作成し、必要な情報を着実に入手できるよう工夫している

緊急、夜間に保護されてくる場合など、児童相談所から一時保護所への第一報は、まず電話で行われていたが、より子どもの細部に関わる情報を認識しておく必要があることから、令和2年度の途中で、「一時保護連絡票」と題した文書を作成し、児童相談所から一時保護所へ送ってもらうように改善した。一時保護連絡票は、一時保護所でひな型を作成したもので、新規の入所に際して必要な情報が記入できるように工夫されている。これにより、電話での情報提供に比べ、より着実に必要な情報が入手できるようになった。

児童相談所の職員を通じ、子どもの保護者に対して一時保護所の説明を実施している

子どもの保護者に対しては、児童相談所の担当職員が一時保護の目的やそこの生活の内容などについて伝えている。一時保護所で作成した保護者向けパンフレット、注意事項を明記した文書などがあり、担当児童福祉司に渡している。保護者に対して一時保護所の職員が直接、入退所等の説明をすることはない。当一時保護所の家庭復帰の割合は高く、子ども本人・保護者がより良い形で生活を再開できるよう、児童相談所を通じて一時保護所の役割を保護者に伝えている。

- 2 サービスの開始・終了時の対応

- 2 - 1

一時保護所入所にあたり、事前に児童に説明し、理解を得ている。

○×欄	評価項目	
○	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。
○	3	児童の所持物について、適切な対応を取っている。

- 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	評価項目	
○	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行っている。
○	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。
○	5	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。

- 2 の講評

年齢に応じて書き分けたしおりを用意し、一時保護の目的や生活についてわかりやすく説明している

一時保護所では年齢に応じた3種類の説明文書を用意している。幼児には紙芝居形式の生活のしおりを用意し、イラストや文章、職員の言葉でわかりやすく伝えている。一時保護所には「せたほ～む」という柔らかい呼称を付け、子どもの不安感に配慮していることが確認できた。しおりは特に「子どもの権利」に重点をおいて説明がなされている。単なる生活のスケジュールのみならず、子ども個々が大切にされる権利があること、そのために必要な約束などが明示されていた。子どもが一時保護所での生活を前向きに捉えられるよう、配慮していることがうかがえた。

入所時のインテーク面接で子どもと課題の共有を行い、目標の設定をしている

一時保護所の役割を、子どものアセスメントと行動観察の場と捉えている。入所すると、児童相談所の担当児童福祉司や一時保護所の職員、心理司、看護師のほか、必要な職員が同席し、インテーク面接を実施している。子どもは、担当職員と話をする中で保護された要因について改めて確認し、自身の思いを伝えている。そして一時保護所内で何を考え、実行していくか、職員と目標の共有を行う。一時保護所の生活が始まると、希望する子どもは日記をつけて振り返りをしたり、心理司と改めて話をする機会などがある。子どもの気持ちをくみ取りながら、退所後の生活に向けて支援を行っていることが確認できた。

退所後の生活に向け、一人ひとりの子どもに合わせた目標の設定、支援が行われている

一時保護所は家庭復帰に割合が最も高い。家庭復帰に向けての親子面会などは、児童相談所の担当福祉司が主となって実施している。子どもの緊張感、心の揺れなど、面会時の様子は児童相談所と一時保護所とで情報共有されている。施設入所や自立援助ホーム等が想定される子どもは、一層の生活力を身につけるため、一時保護所内での自立支援も行われている。仕事ノートを作成し、洗濯、金銭管理など、自分のことは自分でできるよう、子どもと一時保護所職員と一緒に考えている。年齢の高い子どもはユニットを出て1階の相談室で寝起きし、職員が巡回して見守りながら、自立支援を行うこともある。

- 3 個別状況に応じた計画策定・記録

- 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。
○	5	障害児を受け入れる場合には、適切な対応、体制確保が行われている。

- 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	評価項目	
○	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・しくみを定めたうえで、必要に応じて見直ししている。

- 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	評価項目	
○	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

- 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	評価項目	
○	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。

- 3 の講評

入所後1週間後に支援方針を策定、1か月後に支援内容を評価するなど、個別の支援を検討する仕組みがある

一時保護所に入所して1週間を目安に一時保護所援助方針を作成する。これに基づいて支援を開始し、行動観察記録、担当者の所見などをオンラインシステムに入力していく。援助方針策定後、3週間～1か月後に、行動観察会議を実施し、児童相談所、一時保護所の担当職員らで振り返りを行っている。オンラインシステム上の観察記録類は、児童相談所、一時保護所の担当者がタイムリーに閲覧することが出来る。これ以外にも、必要に応じて随時のミニカンファレンスも行っている。平均滞在期間は約40日であり、長くなるようであれば再度の行動観察会議を実施し、子どもの状況を共有している。

ユニット型式の一時保護所であり、ユニットごとの申し送り等を通じて児童の動静を共有している

ユニット型式の一時保護所であり、幼児・男子・女子の3ユニットで構成されている。ユニットごとに児童動向表を作成しており、日々の子どもの動静、翌日の支援者に引き継ぎたい事柄などが記録されている。動向表はパソコンのシステムから閲覧できるが、正規職員・非常勤職員併せたユニット職員に着実に周知するため、プリントアウトして読めるようにもしている。特に幼児ユニットでは、排泄チェック表など、成長や健康管理に必要な情報も動向表に盛り込まれていた。朝礼、PCシステム、紙媒体などで子どもの様子を細かく引き継いでいることが確認できた。

記録する書類が多く、記入のための時間の確保が課題となっている

子どもに関する情報をきめ細かく記録し、共有していることは評価される。一方で作成すべき書類が多く、入力時間の確保が課題となっている。ユニットで子どもと接する児童指導員は新規に採用された若手職員も多く、記録作成のスキルアップが求められている。一時保護所に事務職員は配置されておらず、必要な書類の作成は、ユニットのスーパーバイザーが兼務して行っている現状である。スーパーバイザー(以下「SV」という)は事務仕事に時間を取られており、本来の役割であるスーパービジョンが思うように行っていないという声が聞かれている。今後の改善が期待される。

サービスの実施 (- 4)

- 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	評価項目	
○	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なっている。
○	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(相談部門)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)のイメージづくりや目標設定など、個々の児童に合わせて必要な援助をしている。

- 4 - 1 の講評

個別の援助方針に基づき、個々の思いに寄り添った手厚い支援を行っている

一時保護所に入所した子どものインテークをした後、SVが中心になって担当職員を決めている。担当職員は、子どもの年齢特性、個別事情に応じて作成された個別の援助方針に基づき、日々子どもと接している。子どもを支援する上で大切にしている点は、一人ひとりを生活を丁寧に見ることであり、職員が安全な環境の中で見守り、子どもの「嫌だ」「こうしたい」という思いを受け止め、実現が難しい場合は代替え案を出し、折り合いをつけることで子どもに変化が生じている。

子どもとの信頼関係構築に向けて、気持ちが表出しやすい方法を工夫している

子どもとの信頼関係を築くため、子どもが、「職員は少しでも話を聞いてくれる」と思えるような支援を目指している。信頼関係づくりは、言葉だけでなく、話せない子どもは「日記」を通して関係性を深めている。子どもは自分の思いを日記に丁寧に書き、職員も子どもの気持ちの理解に繋げている。子ども一人ひとりに対してどのような気持ちの表現があってもよいと考え、会話か、文章によるかなど、子どもが思いや考えを表せる機会や場を積極的に見つけ、心を開かせている。子どもの状況は、児童相談所の福祉司や心理司による一時保護所の生活についての面談があり、その結果をSVに伝えているなど、双方で情報を共有し、子どもの支援に活かしている。

個々の子どもの退所後の生活を想定して、必要な支援を考慮している

退所後の生活の目標設定やイメージ作りについて、家庭復帰する子どもについて、福祉司から親子面接があることを事前に伝え、その際の子どもの様子を観察している。不安を感じている子ども、喜んでいる子とそれぞれに対して、家族対応を考慮している。担当職員を中心に家族再統合の振り返りや、イメージを持たせ家庭に帰った際、家族みんなの気持ちを考えるよう援助している。施設入所する子どもについて、例えば、子どもが精神障害者グループホーム等に入所する場合は、生活リズムや生活プラン、金銭感覚を身に付けてもらうため、予算だて等を職員と一緒にやっている。児童養護施設に行く子どもは、状況により施設の見学やパンレットをもらい、不安感を持たせないようにしている。幼児は、児童養護施設からの面会があり、一緒に遊ぶことや交流を持ったりするなど関係づくりに細かい配慮を行っている。個々の状況に合わせて必要な支援を実施している。

- 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んでいる。

○×欄	評価項目	
○	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。

- 4 - 2 の講評

子どもの意向を聞き取り、家族関係の再構築への連携を取り合っている

家族との再構築への子どもの意向の聞き取りは、日々の日常生活の中や個別に面会時間を取り、話し合っている。区の児童相談所と密に連絡を取り、フィードバックやミニカンファレンスの機会を持っている。子どもの意向と福祉司の意向にずれが生じることもあり、職員は、一時保護所が子どもの意向を一番聞ける場所であるとして、さまざまな事例を通じて子どもがどのようにしたいと思っているのかを福祉司に伝えている。児童相談所と一時保護所は連携しながら情報提供を行っているが、児童相談所の相談部門と距離が離れているため、緊急の際等、情報共有に時間がかかることがあり、いかに連絡を迅速に行うかを課題の一つとしている。

- 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	評価項目	
○	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。

- 4 - 3 の講評

価値観を尊重し、お互いが不快にならないような関係づくりに努めている

それぞれの子どもによって価値観に違いがあることを、子どもに認識させるよう働きかけている。毎週土曜日の「子ども会議」の議題で、「他の子どもを呼び捨てにしたい」との子どもの意見がでた際、呼び捨てにされる子どもが「いいよ」と意見を受け入れる、不快と思わなければ良いとしている。子ども同士の同意をとることを子ども同士のやり取りの中からきめている。「子ども同士、お互いが不快にならない関係づくり」を大切にしている。また、個々の子どもの情緒の安定を図るために、面談やクールダウンをさせるため、どこで場所一人でいたいかを聞き、職員が安全性を確認できる場所ならば子どもの要求に応じ、子どもが心を穏やかにし、他の子どもとの生活に戻れるよう、きめ細かな配慮をしている。

実現が難しい意見に対して、何故できないかの意図やプロセスを明確にしている

個別支援と集団支援との関係性について、個別支援の先に集団支援があると明確にしている。特に中高生女子は仲間意識を強く打ち出すことがあり、どのように支援していくかを課題としている。「食事のお代わりをもっとしたい」等の意見が多くの子どもからあった際は、臨時子ども会議を設け、最初に子どもの意見を聞いた後、職員は、健康管理の面から、カロリー計算についてや運動量の減る中で体重増加の現実を伝え、一定量の食事提供を伝えている。

ルールに基づき、子どもの背景を確認したうえで、個別支援に携わっている

個別支援については、一人ひとりの個性や独自性を大切に支援を目指している。「個別支援についての実施要領」を作成し、要領に則り実践している。行動制限を伴う個別支援は、一年間を通じて一件も発生しなかった現状となっている。個別支援は一時保護所のルールに基づいており、ルールは子どもが安心して生活できるように、皆と仲良く生活するための約束として、勝手に外にでない、家庭のことは話さない、住所、電話番号の交換はしない、自分や他の人を傷つけたり物をこわしたりしない、の三つのことを掲げている。ルールを守らせる上でも、子どもの背景を理解し対応することが大事であるとして児童福祉司は子どもの背景を把握しているが、その情報が一時保護所に逐一届かない場合もある。また、一時保護所は子どもに対して行動制限を伴う個別指導にいたることのないよう子どもの特性に寄り添った支援を目指している。

- 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	評価項目	
○	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、達成感や協調性、責任感、忍耐力等を養えるよう支援を行っている。
○	4	児童の状況に応じて、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、現実的な課題についてわかりやすく説明している。

- 4 - 4 の講評

年齢発達に応じた生活習慣の確保や、自ら生活を見つめることができるような言葉かけをしている

生活習慣や生活知識は、「行動記録」で様子・所見・内容などを把握したり、「動向表」から必須事項情報を得たりして、一人ひとりの子どもの状況を把握した上で年齢に応じて身に付くようにしている。幼児は子どもの特性に応じて、丁寧に食事を摂れるような言葉かけや、よく噛んで食べることを伝えている。小学生や中高生には、お互いに気持ちよく過ごすには、安心・安全な環境の中で、他の子どもの悪口を言わないことや言葉遣い・マナー、服装等、自ら気をつけるよう話している。子どもは落ち着いた雰囲気の中で、食事や挨拶、食後の歯磨きなどを行っており、基本的な生活習慣や生活知識を獲得できるように取り組んでいる。

子ども会議やきくぞう会を通じて、他者との関係性を築くような機会を提供している

人間関係構築力を高めるために、「子ども会議」を開催し、発言を増やすことが大切であると考え、子ども同士の関係性がつくとし、毎週1回、土曜日に実施している。職員は「今月のねらい」を伝えた後は書記に徹し、子ども同士の話し合いを見守っている。怒りを表す子どもに、何に対して怒っているのか、相手の子どもに自分なりに気持ちを分解し、整理して伝える、相手に伝えることが大切である、との助言をしている。一時保護課長及び各SVが月1回入所している子どもから話を聞く場である「きくぞう会」のように、職員と子どもが定期的に話す機会をつくるなど、発言することで人とのコミュニケーション力を付けている。自分をなかなか言葉で表出できない子どもには「待つ」ことやタイミングを計ることで行動の変容を促している。

自立に向けた取り組みの一環として、個別外出の機会を設けている

将来の自立に向けた取り組みの一環として、一時保護所での生活が2か月過ぎた子どもは、個別外出を実施している。子どもの希望に応じて行き先を決め、職員同行のもと出かけている。「個別外出計画書」や実施後には「個別外出実施報告書」を作成している。支出内訳として、交通費や食事料金を明記している。また、各ユニットでの外出もあり、日常的には、好きな時に外出できない環境の中で、社会性や、規律ある行動がとれるような機会を設けている。個別外出は子どもの大きな楽しみであり、この外出があるから、「一時保護所にいたい」という子どもの声もある。

- 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	評価項目	
○	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・準備は児童も参加して行っている。
○	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を参考に見直しを行っている。

- 4 - 5 の講評

部屋割の工夫や特性に応じた個別対応のあり方を日々、研鑽している

一時保護所に入所する子どもが安心して生活ができるように、部屋割りの工夫をしている。「一時保護ガイドライン」に則り個室対応にするほか、同年代の子どもを相部屋にするなど、子どもの特性に応じた細かな配慮をしている。相性が合わない子ども同士では、部屋替えをしている。安全に過ごせるよう職員が部屋の組み合わせを考えている。日々、入所の子どもの数が変動しており、多くの入所があれば、個室対応ができない状況となる。部屋割りだけでなく、子どもの特性に応じて1対1での個別対応をする子ども(特に幼児)もあり、部屋割りから個別対応と、職員は子どもへの細かな対応や全体とのバランスを考慮する見極めが求められている。

決められた日課の中で自由時間を活用し、好きなことを楽しむよう配慮している

日常生活は日課に沿って営まれており、起床は7時、朝食、学習、昼食、学習、自由時間、おやつ、お風呂、自由時間、夕食、自由時間、夕食と一連の流れが決まっている。学習時間の4時間目は、みんなが楽しめる時間としている。子ども同士で折り合いをつけ、皆が参加できるものを考えている。ユニット活動として、歌をうたう、卓球をする、土曜日・日曜日は近隣の公園に行く、園庭やラウンジでの運動、楽器を購入し楽器演奏を楽しんでいる。幼児は園庭遊びや天気の良い日は毎日散歩に出かけているなど、弾力的な日課の運用も視野に入れている。

多様な行事の中で、職員主体のものや子どもが発案するものもある

大きな行事としては、夏まつりや冬のお楽しみを実施している。企画は職員が行い、夏まつりは出店がでる。冬のお楽しみ会は、子どもが発表会を行い、女子は歌やハンドベルを、男子は寸劇を幼児は歌やダンスなどを発表している。職員からのプレゼントもある。出し物などの基準をどの年齢に合わせるかに関しては、年齢層がバラバラなので苦慮している点である。子どもからの発案では、カラオケ大会の希望があり、やりたい子どもはほぼ全員参加している。紅白歌合戦風にアレンジし、最優秀賞のユニットにはトロフィーが渡されるなど子どもにとって楽しみなイベントとなっている。

- 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	評価項目	
○	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)。

- 4 - 6 の講評

調理職員への希望ノートに子どもは自由に記述し、献立の要望を伝えている

食事の献立の希望については、「調理さん何でもノート」があり、子どもは、ご飯のことや食べたい物をリクエストしている。「お刺身が食べたい」という子どもの要望に、調理職員は顔文字を交えて返答するなどユーモアのある言葉で返している。子どもは思いの丈を書き、調理職員もその問いに赤ペンで丁寧に応えている。「調理さん何でもノート」は、子どもと調理職員のコミュニケーションツールともなっている。また、子ども会議でメニューに関する意見を出したり、別枠にカレーの味に関するアンケートで甘口か辛口かを聞き、子どもの要望に合わせた味付けを選択できるようにしている。

マナーを守ってお互いに楽しく、気持ちよく食べるよう、日頃から言葉かけをしている

食への関心を深めるため、調理実習を実施している。学習担当職員や調理職員と連携を取り合い、アイスづくりやピザ、パンケーキ、かき氷など幼児を除いた小学生、中高生でつくっている。年間4、5回は、調理実習の機会を設けている。食事マナーでは、ユニット職員が、箸の持ち方など一日一回位、正しい持ち方を知らせたり、口の中に食べ物を入れたまま話さないことを話したりしている。足を組まないで姿勢よく食べることも素敵なたずまいであると知らせている。偏食のある子どもに無理強いをさせず、一口ずつ食べさせ、子ども自身が食べられるようになるのを見守っている。食事時は楽しく食べるため、お互いにマナーを守り、気持ちよく食べることが大切であることを職員は伝えている。

季節行事の提供や食形態にも配慮し、おいしい食事づくりを目指している

美味しい食事提供を目指し、切り方や味付け、盛り付け、彩りの工夫などをし、調理室のカウンターごしに子どもにも伝えている。献立は365日、3食分を2週間ごとのサイクルメニューとしている。和食中心にアジアのメニューの取り入れや、季節行事に合わせてハロウィンではカボチャの献立やひな祭りではちらし寿司を提供している。他にも行事における食事としてテイクアウトでピザをとることもや仕出し弁当をとることもある。子どもの状態に応じた対応では、食物アレルギーのある子は、食品の除去など個別対応をしている。噛む力のない子は、リンゴをすりおろしている。とろみをつけたり、細かく刻んだり、子どもが食べやすいようにすることや、おかわりができるように配慮もしている。

- 4 - 7

児童の健康を維持するための支援を行っている。

○×欄	評価項目	
○	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進している(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)。

- 4 - 7 の講評

健康状態を把握して、受診や体調不良、疾病に迅速に対応している

子どもの健康状態は、毎週1回来所する嘱託医の健康診査や看護師による入所時の健康チェック(既往疾患・現病歴・アレルギーの有無・予防接種歴等)から把握している。受診が必要な子どもは、児童福祉司が付き添っている。歯痛など緊急の場合は、看護師が近隣の病院に同行するなど臨機応変な対応を行っている。通院後は「受診記録」に状態を明記している。皮膚のケアは保湿剤を塗るなどしており、子どもは職員に薬を塗ってもらうことで関係性が深まる契機ともなっている。看護師の健康相談では、不定愁訴など訴えている。子どもの体調変化への対応は、近隣の医療機関との連携がある。夜間の緊急対応は課長や係長が受診の必要性について判断している。体調不良や疾病の早期発見ができ、適切な医療機関に繋げている。

薬の管理方法の工夫や投薬時の配慮を行い、誤薬がないよう努めている

継続薬を服用している子どもも多く、薬は児童福祉司等を通して、必ず保護者に確認することを前提に預かり、「動向表」にも記入している。本人用の薬袋に朝・昼・夕と薬を分け、一日ずつ、看護師が担当職員と確認しながら手渡している。担当職員が服薬させた後、チェック表に記入している。看護師は、配薬容器や保管方法などの改善を都度行っている。ヒヤリハット報告書では、誤薬はないが欠薬の事例がある、具体的な改善策を検討し、欠薬防止に努めている。

子どもの健康教育に看護師がかかわり、多面的な指導や助言をしている

子どもへの健康プログラムには、幼児の歯磨き指導や目の疲れの解消法、正しい姿勢のとり方などがあり、看護師は機会をみつけて個別に話している。夏は熱中症アラートに注意することや入浴の仕方など、きめ細かに伝えている。コロナ対策では、手洗いやマスクの着用を促しているが、ユニットのフロア内ではマスクを外し、その他場所移動をする際はマスク着用をしている。検温は、幼児は日に2回、その他の子どもは日1回行っている。身長・体重測定を毎月行い、成長曲線をとっている。看護師は、朝・学習の合間・昼食前・おやつ後等に巡回を行い、子どもの健康状態を観察している。看護師の総括では、健康教育(パーソナルスペース/体の成長等)が達成できなかった点を課題としている。

- 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	評価項目	
○	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、機関と連携をとって、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。

- 4 - 8 の講評

子どもの悩みや心配事について、担当職員を始め、職員が一体となり受け止めている

個々の子どもの予想できない行動や子どもの独自性への対応について、職員は心理職員に相談したり、意見交換を行ったりしている。職員は子どもと個別面談をして、子どもが何を思っているのか、職員としてどのように支援していくか、を考慮している。他の職員とも相談し合い、子どもにとってより良い方法を見つけ出すよう努めている。また、1週間面接をユニットごとに実施しており、子どもが安心感を持つ場所で、不安がないか、生活で困っていることはないか、など確認している。無理強いをして話させるのではなく、子どもが話すまで待つ姿勢を大切にしている。担当職員との信頼関係の構築を第一にはしているが、子どもにとって気持ちが合う職員がいれば、担当職員にこだわらず話しをしている。

児童相談所の心理司や心理職員が役割を決め、子どもの課題に対処している

子どもの心理的ケアは、主に児童相談所の心理司が子どもの課題に対して心理療法を行っている。一時保護所の心理職員は、ダブルセラピストでかかわるのは好ましくないと考え、生活場面でのセラピーを行っている。子どもに不穏な症状がでたとき、必要に応じて声かけをしている。職員へのコンサルテーションは、職員同士、気軽に話し合える雰囲気があり、何気ない会話の中で、臨機応変にアドバイスをしている。子どもの行動上での問題発生時は、子どもの怒りの静まりを待ち、落ち着いたところ合いを見はからって子どもに対応することや、伝え方についても助言をしている。また、職員間では各ユニットでのグループ対応が確立している。

子ども同士のトラブルへの対応や、問題行動への捉え方の学びを深めている

子どもが自分の課題に向き合えるような支援では、子ども同士のトラブル発生の際は、それぞれの子どもの言い分を聞いている。大人が仲立ちとなり、子ども同士の距離を取らせている。時には高校生が年下の子どもの仲介役となり、仲直りをさせていることもあり、職員は子ども同士の解決を見守っているときもある。一時保護所ではトラウマインフォームドケア（「問題行動」を捉えなおす援助の視点）を実施しており、職員は子どもの特性を見極め、理解するよう心がけている。

- 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	評価項目	
○	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	子どもの意欲・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。

- 4 - 9 の講評

子ども一人ひとりの学習レベルに対応した学習支援を行っている

個々の子どもの学力の状態を知るため、学習進度調査として、「学習別達成チェック」を行っている。一時保護所での学習内容を決めるための参考にする等のねらいのもと、学習担当職員がどこまで勉強してきたのかを確かめ、その結果を見たうえで、つまづいている所やできていない所を確認し、学習支援を進めている。子どもの中には、学習課題を持ってくる子もいる。午後の学習時間は、個別指導とし、算数や国語、漢字、古文、英語、数学など、個々の学力に応じた学習を行っている。学習指導職員は3名で、全員教員免許を持っており、指導の仕方を話し合いながら学習支援を行っている。

様々な学習教材の活用や子どものニーズに応じた学習に取り組んでいる

学習教材は、学校で使う教材のほかいろいろな教材を混ぜ合わせて使っている。他の一時保護所にも問い合わせ、適宜教材選びの参考にしている。受験の子どもは受験対策として、都立の問題集を中心に学習したり、学習指導員がインターネットで過去問題を検索したりしている。幼児は30分位、名前を書くことを教えたり、そろばんをやりたいという子どもの希望に合わせ、DVDを使ってのそろばんの練習もある。小・中・高と分けて学習をしているが、入所の人数により臨機応変な人数割りになることもある。子どもが学習面で「理解できた」喜びを味わえるように楽しく学習できる工夫をしている。

大学進学や高校進学時へきめ細かな支援を行っている

自立に向けた支援として、受験校の見学や一時保護所からの受験支援、退所後の施設への取り組みなど、一人ひとりのニーズに応じた柔軟な進路支援を行っている。大学入試を控えた子どもは、小論文の添削や模擬面接を行うこともある。職員が面接官となって質問するなどしてその後の面接に備えている。職員の地道な努力や関りで、退所式では、退所していく子どもの中に、職員の子どもへの対応の仕方に満足や感謝の心を表している。

- 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	評価項目	
○	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。

- 4 - 10の講評

地域の様々な資源を活用し、子どもの体力づくりや健康維持に役立てている

地域での子どもの生活の充実については、区内児童館の体育館を借りることができている。休館日に一時保護所の子どもだけの貸し切りで遊んでいる。子どもは運動不足の面があり、広い体育館での活動は健康維持に役立っている。子どもの安全を確保しながら、近隣の公園にも出かける機会を持ち、公園での遊びを楽しんでいる。このように区内施設との連携や協力がある。幼児は職員と一緒に公園に出かけたり、近隣の散歩をしたりと活動が充実している。

カットボランティアとの触れ合いを通じて、満足感や喜びを感じ取っている

子どもと職員以外の人との交流について希望する女子が職員と一緒にバレエ鑑賞に出かけている。また、カットボランティアの美容師が訪れ、子どもの要求に合わせて髪を切り、子どもは希望した髪型に喜んでいる。美容師もボランティアとして子どもの喜びを受け止め、ボランティアの役割を果たしたことへの満足感を得ている。社会とのつながりは、子どもに刺激を与え、相乗効果を果たしている。一時保護所では、さらにボランティアの導入を拡大させたいとしており、取り組みに期待したい。

サ - ビス提供のプロセス項目 (- 5 ~ 6)

- 5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

- 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	評価項目	
○	1	児童の基本的な人権について、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	一時保護所内の子ども間の暴力・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。

- 5 - 2

児童のプライバシー保護を徹底している

○×欄	評価項目	
○	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。

- 5 の講評

行動制限を行わない、自由に発言する機会があるなど、施設をあげて子どもを尊重する姿勢がある

世田谷区一時保護所では子どもの人権の尊重を基本理念の一つに掲げ、力による指導や人格を傷つける支援は一切行わないことを宣言している。家庭的な温かみのあるユニットで、子ども達は思い思いに遊んだり、おしゃべりをして過ごしている。学習の時間も、行きたくなければ無理に参加させることはない。また意見表明権の尊重も基本理念の一つであり、子どもが自由に意見を述べ、自己決定することを応援している。職員は子ども個々との対話や子ども会議の場などで子どもの思いを聞き、自分自身で答えを出せるよう、導いている。

入所した子どもにおけるストレスやトラウマをケアするため、ユニット職員に対するミニ研修を始めたところである

令和2年4月に開設したばかりの児童相談所、一時保護所であり、職員も新任職員や経験年数の浅い職員が比較的多い。子どもとの関わりの中で職員自身が傷ついてしまったり、トラウマを抱えた場合にどう対処するか、試行的にミニ研修を実施したところである。職員個々のストレスチェックやそのケア、困難事例への対応について、今後も研修、勉強会の機会が増えていくことが大いに期待される。

ユニット形式・全室個室の造りだが、保護児童の増加により相部屋となっている現状である

世田谷区一時保護所では「プライバシーの尊重」を基本理念の一つに掲げている。一時保護所はユニット形式のつくりで、女子・男子・幼児のユニットがある。男子、女子のユニットは原則的に全室個室であるが、保護児童の増加により相部屋になる場合もある。またユニットだけでは収まりきらず、1階相談室などを臨時的居室にすることもあったとのことだった。人数が増加しても、子どもが一時保護所内で落ち着いて過ごすことが出来るよう、引き続き環境整備を工夫していくことが求められる。

－ 6 一時保護所業務の標準化

- 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	評価項目	
○	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。

- 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	評価項目	
○	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、児童の安全性に配慮した支援ができるようにしている。

- 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		評価項目
○	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	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	支援内容や支援方針を見直す仕組みができています(職員の会議・リーダー会・サービス向上委員会など)。

- 6 の講評

各種のマニュアルがあり、年度末の全体会議で見直す体制がある。必要があれば随時の見直しも行っている

世田谷区一時保護所は世田谷区児童相談所の開設とともに設置されている。一時保護所の開設までに1年間の準備期間があり、理念・方針・運営内容について職員間で話し合いがもたれ、運営の手引きを作成した。また、理念に沿った内容の各種手順書も作成されている。マニュアルは、非常災害、感染症対策、入退所の手順ほか、支援に必要なものが揃っていた。これらのマニュアルは職場のパソコンからいつでも閲覧することができる。また職員全員に配布もされている。年度末の職員全体会議で見直しを行うほか、必要に応じて随時の修正も図っている。

6つの委員会があり、安心・安全な環境づくりについて意見交換が行われている

複数の委員会活動があり、一時保護所での子どもの生活が安心・安全なものとなるよう話し合いの機会が作られている。委員会は保健衛生・研修・学習・食事・危機管理・権利擁護の6つあり、2～3か月に一度のペースで開催されている。委員会の参加メンバーは一時保護所職員中心であり、職員はほとんどが一つ以上の委員会に所属している。当一時保護所は、ユニット形式・全室個室の作りとなっており、プライバシーが比較的保たれている。子どもの意向が尊重され、家庭的で温かみのある環境づくりがなされていることが確認できた。

SVは事務的業務の割合が高く、本来のスーパービジョンが開催しづらい現状にある

男子・女子・幼児の各ユニットにSVが配置されている。当一時保護所は令和2年4月に開設したばかりでまだ新しく、現場は若手職員中心である。SVは経験の少ない職員に対し、会議や日々の支援等で助言する立場にあるが、事務仕事などの分量が多く、本来業務が出来ていないという声が聞かれた。また、若手職員にもSVの役割が十分に浸透していないと思われることから、SVが本来業務を行った上でスキルを磨き、若手職員との関係づくりをしていくことが大いに期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み		
評価項目	- 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
タイトル	入所児童に対して、他部署や他機関に任せきりにすることなく責任を持った支援に努めている	
内容	現在、一時保護所では児童相談所との定期的な会議の実施やフィードバックを通じて連携を行っている。また、子どもの支援方針を決定する援助方針会議では、状況把握のために保護所の行動観察を反映させるため課長のほかSV、職員が輪番で出席することとしている。また、児童福祉施設に長期入所となる子どもについても、子どもの状況についての直接的な引き継ぎと同時に移行先の施設の把握などを目的として可能な限り児童福祉司に同行することとしている。こうした取り組みは、子どもの最大を利益を図るために、保護中の子どもの将来に対して可能な限り責任を持つという姿勢は高く評価できることである。	

事業者が特に力を入れている取り組み		
評価項目	- 2 - 1	児童の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる
タイトル	事故・ヒヤリハット報告が促進されており、仕組みが定着している	
内容	事故・ヒヤリハット報告を行っている。発生後に朝礼で速やかに口頭で報告を行っており、その後、日時、場所、経過と対応、課題と対応策を記載した報告書を作成し、課長、係長の確認後にシステムに入力するとともに、各ブロックに配布している。また、後日に「対応策の検討結果報告」を追記するようになっている。危機管理委員会が毎月、時間別、場所別、種別別に集計し、全体会議で資料配布し、ブロック会議等を通じて所内で共有されている。令和2年12月までの時点で、事故が25件、ヒヤリハットが93件である。件数が比較的多く、仕組みが定着していることがうかがえる。管理監督者が、気づいたことは何でも報告するように、機会を捉え職員に促していることや毎月集計結果が所内に配布され、職員が仕組みに馴染んでいることなどの成果が表れているものと思われる。	

事業者が特に力を入れている取り組み		
評価項目	- 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	日記や調理職員への希望ノートなど、多様なコミュニケーションを使うなど様々な意見を自由に発信できる機会を作っている	
内容	子どもとの信頼関係を築くため、子どもが、「職員は少しでも話を聞いてくれる」と思えるような支援を目指している。信頼関係づくりは、言葉だけでなく、話せない子どもは「日記」を通して関係性を深めている。子どもは自分の思いを日記に丁寧に書き、職員も子どもの気持ちの理解に繋げている。また、食事の献立の希望について「調理さん何でもノート」があり、子どもは、ご飯のことや食べた物をリクエストしている。子どもは思いをノートに記載し、調理職員がその問いに赤ペンで丁寧に応えている。「調理さん何でもノート」は、子どもと調理職員のコミュニケーションツールともなっているなど、多様なコミュニケーションの機会を提供している。	

特に良いと思う点	
1	<p>タイトル 職員全員で作上げた理念の実現と定着に向けて、一体となった取り組みを行っている</p> <p>内容 世田谷区一時保護所では、「人権の尊重」や「安全・安心の確保」「意見表明権の尊重」などの基本的な理念を、開設に至る準備期間に職員がグループワークを重ねて作り上げている。そこでは、「自由を制限する理由を考えるのではなく、できる理由を考える」として可能な限り柔軟に子どもの意向に沿い、「力による指導や人格を傷つける支援を行わない」ことなどが表明されている。一時保護所でこうした支援の形を世田谷一時保護所の文化として実現・定着することに努めている。また、理念に基づいた支援を可能とするために、多くの職員の確保や個室やユニットなどの環境整備が行われている。一時保護所の理念の実現を支えるための世田谷区の取り組みの姿勢もまた評価できるものである。</p>
2	<p>タイトル 意見表明権の保障など、子どもの権利の実現を目的に様々な対応策を整備している</p> <p>内容 世田谷区一時保護所は、基本理念の一つに「意見表明権の尊重」を掲げ、その実現のため多くの手段を設定している。子どもたちが自主的に生活のルールを決めていく「子ども会議」や課長やSVが定期的に子どもの話を聞く「きくぞう会」、第三者委員の定期的な訪問、子どもが秘匿で自分の思いや考えを提出できる意見箱の設置などがあり、今回の調査では84%の児童が不満や要望に対応してくれるかについて肯定し、91%の職員が児童の意向の把握、迅速な対応について肯定している。そのことが児童のみならず、職員からも非常に高く評価されている。また、第三者委員の設置や子どもの権利侵害の問題解決のために設置された第三者機関である「せたがやホット子どもサポート(せたホット)」と連携するなど、外部の目を積極的に導入して、支援が適正かどうかについて判断を受け、振り返る仕組みを自ら導入しており、社会的な責任の確保に努めている。</p>
3	<p>タイトル 子どもの気持ちを把握し、寄り添った支援を行うと同時に、子どもの集団での規範の形成を促し、成長を支えている</p> <p>内容 世田谷区一時保護所では、子どもの気持ちを尊重した寄り添った支援が行われている。日課の運用は弾力的であり、個別外出の機会を創出するなど、子どもが嬉しい、楽しいと思うことを工夫しながら取り組んでいる。中でも大切にしていることは、子どもとの信頼関係の構築であり、日々の支援の中で「職員は少しでも話を聞いてくれる」と思えるような支援を通じて実践している。また、そのことが「退所児が『この職員は話を聞いてくれた』と話す子がほとんどで、やりがいを感じる」(職員調査)との意見が見られるように、職員のモチベーションの確保につながっている。さらに、当一時保護所では、子どもにとって適切な支援を行っていくことを目標としており、子どもに対して上から目標や課題を設定するのではなく、一時保護所を子どものアセスメントと行動観察の場として捉え、ユニットを基本とした集団の中で子ども同士が生活や活動を通じて社会的なスキル(規範)を身に着けることのできるような支援が行われている。</p>
さらなる改善が望まれる点	
1	<p>タイトル 開設後間もなく、また、経験の浅い職員も多いことから支援のスキルの獲得と蓄積が課題と思われる</p> <p>内容 世田谷区一時保護所では、経験の浅い職員が多く、支援技術の蓄積が不十分であるとされている。一時保護所においては、子ども一人ひとりの支援と同時に、集団を扱う支援技術も求められる。現在、一時保護所では、ミニ研修の試行などを行っているが、今後、SVの活用やワークショップの実施、ロールプレイングなどを通じて支援のスキルの機微の獲得と強化に期待したい。また、一時保護所にはSVが配置されているが、事務仕事に多忙であるなど、その役割と機能についても改めて確認を行うことが課題と思われる。</p>

2	タイトル	非常勤職員の運営への積極的な参加が求められる
	内容	<p>職員の半数近くを非常勤職員が占め、一時保護所の業務遂行に大きな役割を果たしている。しかし、勤務条件の制約もあり、一部を除き全体会議への参加や着任時研修を含めた研修機会が少なく、ヒヤリハットや個別のケースに関わる機会に限られるなど、全体として一時保護所の運営への関わりが希薄である現状となっている。今回の職員調査でも情報共有の不十分性やモチベーションの維持が難しいなどの意見がみられた。</p> <p>一方で、職員調査で多くの職員が仲間意識や協働のよさを当一時保護所の良い点として挙げています。こうした職員間の仲間意識の強さが、逆に同じ組織に所属する非常勤職員の疎外感の遠因ともなる可能性が否定できない。非常勤職員に対して、情報の共有と同時に運営への積極的な参加を促す取り組みに期待したい。</p>
3	タイトル	今後増加すると予想される障害を持った子どもに対する支援のあり方の検討が望まれる
	内容	<p>訪問調査においては、「発達上の特性がある児童について、増加している」との認識が見られた。しかし、現状においては、障害児あるいは障害の疑いのある子どもに対するアセスメントをはじめとした明確な対応の方針と対策は整備されていないように思われる。障害を持った子ども、特に発達障害児については、個別支援の機会が増えてくることから、今後は、集団及び個別での支援バランスのあり方を検討することが必要である。制度的な制約の存在を前提としつつも、障害児に対する対応を今後の課題として検討していくことに期待したい。</p>