

外部評価結果報告書(令和3年度)

2022 年 3 月 31 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7-2F

評価機関名 株式会社 地画連合

認証評価機関番号

電話番号 03-5974-2021

代表者氏名 江田 隆三

機構 02 - 002



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	姫野 亜紀	経営	H0201025
	②	斎藤 弘昭	福祉	H0401003
	③	田口 香子	経営	H1001039
	④	中西 真	経営	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	港区児童相談所			
事業所連絡先	〒	107-0062		
	所在地	東京都港区南青山5-7-11		
事業所代表者氏名	田崎 みどり			
契約日	2021 年 12 月 3 日			
利用者調査票配付日(実施日)	2022 年 1 月 15 日			
利用者調査結果報告日	2022 年 2 月 18 日			
自己評価の調査票配付日	2022 年 1 月 15 日			
自己評価結果報告日	2022 年 2 月 18 日			
訪問調査日	2022 年 2 月 25 日			
評価合議日	2022 年 2 月 25 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、職員説明には複数回対応した。 ・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。

2022 年 3 月 31 日

事業者代表者氏名

港区児童相談所長

田崎 みどり



1	理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定） 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） 1)子どもの最善の利益を優先し、あらゆる差別なく、子どもの権利を守ります。 2)子どもの生命及び心身の安全確保を最優先し、家庭的で温かい雰囲気の中で生活できる環境を整備します。 3)意見箱の設置、子ども会議、アドボケート事業等の実施により、子どもが意見や気持ちを表明できる機会を保障し、その意見を一時保護所の環境改善や子どもへの支援に反映させます。 4)児童の居室は原則個室とし、子どものプライバシーに配慮した生活の支援を行います。また、職員は、守秘義務を徹底し職務上知り得た情報を目的外に利用しません。 5)職員一人ひとりが、専門的知識及び技術の習得に積極的に取り組み、専門性の向上に努めます。子ども一人ひとりに寄り添い、他職種とチームを構成し、関係機関とも連携した切れ目のない支援を行います。
2	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） (1)職員に求めている人材像や役割 一時保護所では、人材育成の段階ごとに求める人材像や役割を設定しています。 初級職員（1年目から2年目までの職員） ・子どもの最善の利益について理解し、権利擁護を念頭において業務を遂行することができる。 ・専門職として育つためにSVを受けることの意義を理解し、SVを受けながら業務を遂行する。 中堅職員（3年目から5年目までの職員） ・子どもの最善の利益について理解し、その代弁者としての役割を自覚しながら権利擁護に則った適切な行動をとることができる。 ・先輩職員として行動のモデルとなるように努め、サポートするとともに、さらなる向上のために積極的に学ぶ。 上級職員（6年目以上の職員） ・子どもの権利擁護の視点から、業務遂行のための仕組みや方法を見直し、改善を図ることができる ・自己研さんを積極的にに行い、有用な情報や知見を発信し、職場の専門性の向上に努める。 SV（6年目以上でSVのスキルを習得した職員） ・職員が子どもの権利擁護を目指した業務を遂行するため、自身の倫理観や価値観を常に振り返り、職員のモデルとなれるよう努める。 ・業務に関連する法律や制度の改正について、常に把握し、一時保護所の運営に反映させる。 (2)職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感） 1 目的に向き合う姿勢 ・子どもの権利擁護を踏まえた支援を実践し続けるための倫理観、使命感を持つこと ・生活場面で子どもを的確にアセスメントし、ケアするために必要な知識と技術を身に着けることに真摯であること 2 知識・技術 ・子どもの発達とそれが阻害された場合の心身への影響に関する知識を持つこと ・現場の実践を振り返り、事例から学び、専門性を育み続けること 3 連絡・協働、検証 ・機関内協働（多職種連携チームアプローチ）への貢献と検証を行うこと ・自らの実践が及ぼした影響の検証を行うこと ・子どもの事故防止等、危機管理に関する認識と検証を行うこと

調査対象

令和3年度1月15日の当該施設利用者7名(このうち2名は未就学児童)を対象とした。

調査方法

聞き取り方式とし、調査対象者に調査員が直接聞き取りを行い、調査する方法とした。

利用者総数

7

	アンケート	聞き取り	無回答	計
回答者数	0	5	0	5
割合	0%	71%	0%	71%

利用者調査全体のコメント

総合満足度では、「とてもよい」、「ややよい」を合わせて「良い」との回答が3名であった。「よくない」や「ややよくない」が無かった点は特徴といえる。

・問16 困ったことがあれば担当の職員以外にも相談ができる、問18 職員はあなたに対していねいに接してくれる、などはいずれも「はい」が4名に上るなど、職員との良好な関係が伺われた。

・自由意見では、リビングで過ごす時間が自由だと感じる、などの特徴的な意見が見られた。

なお、回答数が5名と限定されていることから、結果は、参考として捉えることが必要である。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
コメント	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)	2	2	1	0
ごはんはおいしい。 雑談はできている。 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)	0	1	3	1
嫌いなものはない。 といった意見があった。				
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)	1	1	2	1
特筆すべき意見なし。				
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)	5	0	0	0

休みの日も起床時間は同じ。 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))	3	0	0	2
運動する時間が楽しい。 ボードゲーム、勉強も楽しい。 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)	4	1	0	0
納得できる説明。 といった意見があった。				
7. 病気やけがの対応の信頼性 (身体の調子が良くないときやけがをしたときに、すぐに対応してもらいましたか)	4	0	1	0
けがしたらアルコール消毒からちゃんとやってくれる。 といった意見があった。				
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)	4	1	0	0
特筆すべき意見なし。				
9. 子ども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)職員が対応してくれますか(実際に聞いてもらえますか))	2	2	0	1
ケンカなどが起こらないし、ストレスがたまらない。職員がストレスを受け止めてくれる。自由であるから。 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)	3	2	0	0
特筆すべき意見なし。				

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(実際にしてくれてますか))	2	1	1	1
選択肢を示しながら、方針を立ててくれる。 といった意見があった。				
12. 将来に向けた支援の成果 (【小学生以上】保護所の生活を通して、自分自身の気づきや成長につながった(できなかったことができるようになった)ことがありますか)	2	2	1	0
ゲーム依存症の傾向があったが、我慢できることが分かった。 といった意見があった。				
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)	3	1	0	1
最初の頃に説明されたが、緊張していたので覚えていない。 といった意見があった。				
14. 子ども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))	4	1	0	0
特筆すべき意見なし。				
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)	4	1	0	0
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ったとき、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(実際に離せていますか))	4	0	1	0
担当でなくても、職員全員が担当という感じ。 といった意見があった。				
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(実際にしてくれてますか))	3	1	1	0
特筆すべき意見なし。				
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)	4	1	0	0
特筆すべき意見なし。				

Ⅰ. 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

●保護所として目指す方針をマニュアルや子ども向けのしおり等を通じて職員や子どもに伝えている

一時保護所の基本方針は、職務室や保護所内の子どもに見える場所に掲示する他、「一時保護所運営実務マニュアル」にも記載している。また、開設にあたり、新たな児童相談体制の構築や組織体制と人材の確保・育成など様々なテーマから成る「港区児童相談所開設に向けた計画書」を区としてとりまとめており、これらを用いて、子ども中心で職員が平等に子どもを見る施設にしたいことなど、一時保護所の目的や役割を職員に説明している。子どもには、入所時に一時保護所のしおりを用いて伝えるほか、子ども会議の実践の中でも説明している。女子・男子・幼児のそれぞれのブロック会議や係会議の際には、係長より子どもの権利擁護について職員に問いかけ、振り返りを促している。

●基本方針に則り、子どもの権利擁護の尊重や児童福祉司・児童心理司との連携などの取り組みを管理職を中心に推進している

開設にあたり、児童相談所の組織上の責任体制について管理職が説明し、年度末に改めて各階層の役割や管理職の役割を職員に説明している。一時保護所の基本方針には、権利擁護、安全・安心の確保、意見表明権の保障、プライバシーの尊重、専門性の向上と自己研鑽の5項目を謳っている。基本方針の子どもの権利擁護の観点から、ルールは必要最小限とし、子ども会議等を通じて、子どもも職員も共に考え、意見を交わして、子どものアイデアを基に様々な改善を重ねている点は、取り組みとして優れている。また、児童福祉司・児童心理司と一時保護所の職員が常に情報共有しながら検討を行い、子どもに関わる決定には一時保護所の職員の意見が不可欠なものとして尊重されている点も評価に値する。いずれも、基本方針が実践されている取り組みである。

●危機管理等を含む重要な案件への組織としての対応力が向上しており、現場職員の更なる力の発揮が期待される

危機管理対応などを含む重要な案件は、係長・課長が決裁を行う手順を定めている。さらに、この1年間の現場での実際のケースの積み重ねにより、どのような時に誰に連絡するか、保護者への連絡方針、メールの使い方など具体的に実践的な対応策を構築した。意思決定の状況や根拠はパソコン上で職員全体に周知するほか、重複する内容があっても1日3回の引き継ぎで伝達している。組織として、今年度の実践を通じた職員全体の経験値やスキルの底上げを踏まえ、管理・監督職の対応を調整し、現場職員からのボトムアップ型で支援方法を検討・決定していける仕組みづくりが期待される。

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

カテゴリー 2 の講評

●開設初年度から第三者評価を受審するなど、積極的な情報の公開・提供を行っている

一時保護所運営実務マニュアルを使って守るべき法・規範・倫理などを確認しているほか、子どもへの不適切な関わりがないよう、職員と子どもの距離感に関して全職員を対象に研修を実施した。また現在、不適切な対応を職員が起こさないようにするためのマニュアルを作成して職員研修も実施予定であり、今後の活用に期待が持てる。第三者評価は開設1年目の今年度より受審した。今後も年1回実施し、情報を積極的に開示して、開かれた組織としていく予定である。パンフレット「港区子ども家庭総合支援センターのご案内」では、柔らかなイラストや色彩で、一時保護所に関する情報を子どもに分かりやすく掲載している。

●ボランティア等の受け入れ整備を進め、児童相談所の有償ボランティア制度との連携も視野に入れている

今年度は開設初年度でありまた新型コロナウイルス感染予防のため、実習生やボランティアを受け入れた実績はないが、一時保護所の役割や特性、子どもの権利擁護、個人情報保護、子どもとの適切な距離感などについてボランティア等が理解し活動できるよう、準備を進めている。特に、ボランティアについては、児童相談所として学生からシニア世代までを対象とした「みなとハートフレンド」と名付けた有償ボランティア制度を構築した。区として在宅子育て支援を推進する上で、一時保護所と連携した有償ボランティア制度の活用が検討されている。

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

●複合施設の良さを活かし、児童福祉司や児童心理司とタイムリーな共有・連携に努めている

児童相談所と一時保護所が隣り合っているメリットを活かし、子どもの状況や要望は一時保護所から児童福祉司や児童心理司に迅速に伝えている。また、子どもには、入所時に一時保護所のしおりを渡し、生活の中で児童福祉司や児童心理司に相談できることを伝えている。日常の支援の中で子どもから出された要望や発信については、観察記録・学習記録・心理記録・引継ぎ記録等に丁寧に記録している。今後はさらに、記録の視点で重要となるポイントを職員間で改めて確認し合うなどの機会も重要になると考えられる。

●子ども会議やアドボケイトを通じ、支援に子ども自身の意見を反映することに先進的に取り組んでいる

一人ひとりの個性や状況に応じた支援、個人を尊重した生活の実現を目指し、週1回の子ども会議や月1回の外部の第三者によるアドボケイト実施など、先進的に取り組んでいる。子ども会議の司会は児童自身が行い、結果は「大人会議」と呼ばれる職員同士の場で検討する仕組みとなっている。この2つの会議を合わせて「OK会議（大人と子どもの会議）」と呼び、子どもたちにとって自ら考え、意見を表明し、その内容について大人が真剣に受けとめ協議し、結果がフィードバックされるという貴重な経験となっている。お風呂の使用方法や、玩具の返却場所などが実際に話し合われて、希望が実現した例もあり、子どもたちにとって社会的なルールを考える機会にもなっている。

●パソコン上のシステムを活用し、児童相談所内での情報共有を迅速に行っている

港区のパソコンシステムを通じて、区の福祉関連の情報は職員共通で共有できる仕組みとなっている。またこのシステムを活用し、児童相談所（一時保護所を含む）全体で情報を共有している。来年度は子どもへのアドボケイトによる意見聴取を週に1回程度に増やし、結果を一時保護所の職員だけでなく児童福祉司・児童心理司にも即時に聴き取り内容を伝えるよう改善が予定されている。

カテゴリ 4 計画の策定と着実な実行

サブカテゴリ 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

サブカテゴリー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

カテゴリー4の講評

●保護所として基本方針や組織目標を定めており、今後はボトムアップ型による中長期計画策定も期待される

開設にあたり、区として「児童相談所開設に向けた計画書」を作成し、新たな児童相談体制の構築を目指す上での新しい一時保護所の位置づけ等を明記している。それを踏まえ果たすべき役割を「基本方針」にまとめている。また、保護系の年度単位の組織目標と目標実現に取り組む上での成果の目安を定めている。短期的な行事等の予定については、年間行事予定表などを作成し、計画的に取り組んでいる。今後は、開設1年間の成果や課題を踏まえ、職員全体で今後5カ年程度の中長期計画を作成し、個人別の成長目標との連動も整理するなどの取り組みに期待したい。

●係会議、チャット、引き継ぎ書等を通じて職員間で意見交換を行い、次年度計画を策定している

次年度に向けては係会議の中で提案を出し合い、検討している。またシフト等の関係で会議に出られない職員は、チャットや引き継ぎ書の仕組みを活用して意見を出している。事業やイベントの計画には、子どもの意見も聞き取り参考にしており、利用者調査の結果にも、子どもから「大みそかに皆でゲームを出来て楽しかった」「リビングで過ごせる時間に自由を感じる」などの声が挙がっている。今後は、組織全体の目標を実現するため束ねていくような試みや、目安となる指標の設定を検討することも期待される。

●子どもの安全確保の観点から各種マニュアルを整え、ヒヤリハット事案は集計分析を予定している

子どもの安全確保の観点からは、危機管理・感染症・食物アレルギー・無断外出等への対応について、マニュアルを作成し、職員間で共有している。また、ヒヤリハット事案は報告書に記録し、引継ぎ等で周知している。今後、事案を集計分析して、どのような場面で特に多くヒヤリハットが発生するかを整理し、支援に活かしていく予定である。港区業務継続計画(BCP)「震災編」・「新型インフルエンザ編」が作成されているが、一時保護所独自のBCPは現時点では作成されていないため、例えば災害時に職員数が通常通りに揃わない場合の業務継続の方法などについての検討は次年度以降の課題である。

カテゴリー 5 職員と組織の能力向上

サブカテゴリー1 一時保護所が目指している運営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる

評価項目 5-1-1		
一時保護所にとって必要な人材構成にしている		
○×欄	標準項目	
○	1	一時保護所の理念・実態を踏まえ、必要な人材像や数を明確にし、適材適所の配置ができるように取り組んでいる(働きかけている)
評価項目 5-1-2		
職員の質の向上に取り組んでいる		
○×欄	標準項目	
○	1	職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している
○	2	一時保護所の人材育成計画と職員一人ひとりの意向に基づき、策定された個人別の育成(研修)計画や各職員の業務の遂行状況等を踏まえ、職員育成に必要な支援をしている
○	3	職員の研修成果を確認し(研修時、研修直後、研修数か月後など)、研修が本人の育成に役立ったかを確認している

サブカテゴリー2 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる

評価項目 5-2-1		
職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる		
○×欄	標準項目	
○	1	職員の判断で実施可能な範囲と、それを超えた場合の対応方法を明示している
○	2	職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる
○	3	職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる

評価項目 5-2-2

職員のやる気向上に取り組んでいる

○×欄	標準項目	
○	1	一時保護所の特性を踏まえ、職員の育成・評価などが連動した人材マネジメントを行っている
○	2	就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労、ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる
○	3	職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる
○	4	福利厚生制度の充実に取り組んでいる

カテゴリー 5 の講評

●開設にあたり、職員の意向や強みを活かせる担当の配置を工夫している

一時保護所の開設にあたり、必要な配置数の検討を経て、課長ヒアリングを通じて職員の意見を把握し、意向や強みを活かせる担当配置を行った。保護所として人材育成計画や研修計画を作成しており、職員一人ひとりには年3回の課長との面接の他、人材育成専門員による個人面接も行っている。今年度はコロナ禍で実技を伴う研修の参加が難しくなるなど、予定通りに研修受講等が進まない面もあったが、職員調査の結果からは研修に積極的に参加したい意向が見られるため、今後は、内部研修の実施を含め、職員一人ひとりの更なる力の発揮や成長につながるような学びの機会の充実に期待したい。

●緊急対応シートの明示や意見集約ファイルの仕組みを活用し、活発に方針の共有や意見交換を行っている

子どもの対応で大きな変化がある場合には、児童相談所と一時保護所がドア1枚でつながっている利点を活かして児童福祉司・児童心理司に早急に相談できる体制を整えている。また「緊急対応シート」を作成しており、緊急時に報告する流れを明示している。さらに、職員一人ひとりの気づきや工夫、互いの意見交換を行う工夫として「意見集約ファイル」を活用している。子どもへの対応や生活ルールの見直しについてなど、シフトの時間や担当が違ってもこのファイルに意見を書いて出し合っている。

●新任職員が相談しやすいようOJTの担当者を決めノートによる記録・共有に取り組んだ

今年度は、新任職員のOJT担当には年齢の近い職員を配置し、相談しやすい環境とした。OJTノートは2週間に1回、職員の振り返り、OJT担当者のコメント、係長のコメントが記録され、毎回充実した記述から、一人ひとりの成長や組織としての見守りや育成の経緯が確認できる。次年度以降は、人材育成専門員と共に、職員が自信や達成感をもって業務にあたり、話し合いを通じてよりよい支援につなげていく方向を目指しており、今後は期待される。

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

個人情報とは、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している

○×欄	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

●「児童相談システム」を通じてタイムリーに情報共有を行い、パソコンや書類はアクセス制限や管理を行っている

港区独自のオンライン上の「児童相談システム」があり、入力された記録が必要な書式に反映される仕組みになっている。システムを通じて、子どもの経過記録・引き継ぎ書・医療記録等を、児童福祉司・児童心理司・一時保護所の職員が共有している。気になる点については、タイムリーに確認や話し合いを行っている。職員のパソコンにはそれぞれIDやパスワードの設定、アクセス権限等が設定されている。また書類については、ファイル管理担当を設けて、文書を保管するボックスの整理・管理を行っている。

●職員室はカーテンをひかずに子ども側から中が見えるようにし、安心感を持てるようにしている。

個人情報保護に関しては区として職員研修を実施し、例規集もオンラインで常に閲覧可能な仕組みになっている。一時保護所内においては、職員室の仕切りには大きな窓があり、カーテンなどをひかずに子どもたちが職員の様子を窓越しに確認できる設計となっている。その上で、パソコン画面や掲示物などは子どもたちの目線からは見えないように配置等が工夫されている点が、優れた取組と言える。開示請求の窓口は一時保護所としては直接対応していないが、記録等の内容が開示請求の対象となる可能性がある事を想定し、今後は職員研修を予定しており、取り組みが期待される。

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都・区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

● 子ども一人ひとりの入所期間、状況を把握して相談部門と情報共有を進めている

港区児童相談システムで情報を管理し、児童相談所(相談部門)と情報共有している。システムを活用し、一時保護所に入所している子どもの生活や学習の状況、児童福祉司が把握した保護者や社会環境の情報を確認している。援助方針会議では、保護状況表により、保護状況の進行管理を行っている。今後、災害時に、港区児童相談システムが閲覧できない場合の対応を全職員で検討、情報共有していくことが求められる。

● 児童相談所の一時保護所の生活について、児童、保護者に説明できるように、相談部門と情報共有している

「一時保護所について」「とても大切なあなたへ」(幼児向け、学齢児向け)というパンフレットを用いて入所時に説明している。パンフレットには、子どもの権利条約、一時保護所の案内、生活、スケジュール、「すすんでやってほしいこと」、「やってはいけないこと」等が記載されている。港区児童相談システム、口頭などで、児童相談所の相談部門とも一時保護所の生活を情報共有している。入所時以外にも生活の中で児童に個別に説明している。個別のかかわりと同時に、一定期間、節目など、期間を決めて、子ども会議、ブロックごとの会議等で入所児童全体に向けて、パンフレットを用いて振り返る、全体的に理解が深まる機会を検討する必要がある。

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

●担当児童福祉司と連携し、入所理由や生活目標、基本ルール等を説明し、子どもの理解を得ている

入所時に、個人情報の保護、自分と相手を傷つけないこと等の基本ルールについて「一時保護所のしおり」を用いて説明している。しおりは、幼児向け、学童向けなど年齢別に作成している。入所時だけでなく、一時保護所の生活においても、様子を見ながら、絵や文字等で子どもがわかる表現を用いながら繰り返し伝えている。担当児童福祉司は、入所理由や目的を伝えている。定期的に実施する面接においても、職員が一時保護所での目標を子どもと確認している。児童福祉司との連携は、港区児童相談システムで情報をデータで管理して、情報共有している。

●児童票や港区児童相談システムを使用して、児童、家庭、所属等の情報を一時保護所の職員も確認し、支援にも活用している

児童票や港区児童相談システムを使用して、児童、家庭、所属等の情報を一時保護所の職員も確認し、支援にも活用している。定期的に実施する面接内容は「面接報告記録」に記載し、「引継ぎ書」も活用して、進行管理表を作成している。入所直後、子どもの状況や意向を把握しながら個別対応し、徐々に集団での活動ができるようにサポートしている。学齢児童以上の居室は基本的に個室となっていて、日常生活の中でも、個室で過ごすことが可能となっている。子どもの担当職員を決め、窓口となって子どもの情報をまとめて会議資料を作成している。

●個室や担当制を活用して個別状況に合わせた支援を行い、入所直後のストレスの軽減に努めている

入所直後には、子どもの入所への納得度などに配慮し、気持ちの落ち着きを待って、個別対応をしながら徐々に集団に合流させている。日常も個室で過ごすことを可能にしているため、個別状況に合わせて支援している。退所に向けた協議には必ず一時保護所の職員も参加し、児童福祉司と協力して、子どもや保護者が抱く退所後の不安を軽減している。職員が子どもに個室でクールダウンする習慣を伝え、それが退所後の生活に生かされているという例もある。施設の構造上、一時保護所と児童相談所が近接し、一時保護所の職員、児童福祉司、児童心理司間の情報共有が容易であるため、入所から退所まで、支援方針の検討、実施、見直しについて一時保護所の職員も参加して実施している。

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、子ども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・しくみを定めたうえで、必要に応じて見直している

評価項目 6-3-3

児童に関する記録が行われ、管理体制を確立している

○×欄	標準項目	
○	1	児童一人ひとりに関する情報を過不足なく記録するしくみがある
○	2	主訴をふまえた行動観察の方針に沿った具体的な支援内容と、その結果、児童の状況がどのように推移したのかについて具体的に記録している

評価項目 6-3-4

児童の状況等に関する情報を職員間で共有している

○×欄	標準項目	
○	1	主訴をふまえた行動観察の方針の内容や個人の記録を、援助を担当する職員全てが共有し、活用している
○	2	申し送り・引継ぎ等により、児童に変化があった場合の情報を職員間で共有している

サブカテゴリー3の講評

●共有した行動観察の視点を踏まえ、「進行管理表」の記録に基づき、定期的に子どもの課題や今後の動向を確認している

子どもの心身や生活状況等について、港区児童相談システム内に一時保護の経過記録という項目を作成し、記録して把握している。一時保護所内では、子どもの状況を毎日、記録していて、引き継ぎ書によって引き継ぎしている。また、月に2回の係会議で、子どもの課題や今後の動向について確認し、一時保護所内の進行管理表を活用している。入所から2週間、1か月を目安にケースカンファレンスを設定し、子どもの状況に合わせて実施している。行動観察の視点、ポイントは、子どもの愛着関係、コミュニケーション、特性、イライラしたときに部屋でクールダウン可能か等であり、児童福祉司、児童心理司と確認して見直しを実施している。

●子どもや保護者の入所前の状況、今後の意向を踏まえ、相談部門と協議し、行動観察の方針を策定している

行動観察の方針は、子どもの思いを踏まえ、児童福祉司、児童心理司とのケースカンファレンスで決定、見直しをしている。子どもの抱える課題について、文字や絵、フローチャート等を使用して、子どもが理解できるように説明し、同意を得るようにしている。記録、情報共有等は港区児童相談システムが活用されている。ケースカンファレンスの実施日時の調整がつきにくいことについて、業務の把握、日程を確定する時期の早期化、予定の調整方法等の検討が望まれる。

●子どもの状況に関する情報を記録し、職員間で共有するという管理体制が確立されている

港区児童相談システムを使用して、子ども一人ひとりに関する情報(子どもの状況の推移、健康状態、言動等の行動観察、経過記録、引き継ぎ書、医療記録等)を記録、情報共有している。援助方針会議の帳票は、必ず係長が確認して提出することが仕組みとして定められている。引継ぎも1日3回職員の交代ごとに実施している。また、共通理解が必要な内容や試行錯誤中の対応については、チームスを活用して、意見を出し合い、情報共有している。今後、情報の内容を整理して表示、活用しやすくするような検討が求められる。

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

●子どもの主訴を担当児童福祉司と共有し、援助方針に応じた支援を進めている

子どもの主訴を確認し、担当の児童福祉司と援助方針を共有している。児童相談所は、一時保護所と同じフロアに位置している特性を生かし、日々情報の共有及び連携に努めている。子どものモニタリング記録など、児童福祉司が記録を確認できるシステムを積極的に活用している。保護所退所後の生活に向け、長期的な方針を職員間で共有している。一時保護期間における短期的な支援方針及び支援計画に関しても進行管理の中で見直しを行っている。

●子どもが安心して暮らせる環境整備に取り組み、子どもとの信頼関係作りを進めている

子どもの権利を守ると共に、精神的・情緒的に安定を図ることが保護所の重要な役割であると自覚している。バランスの良い食事の提供、子どもが選択できる衣類、心と体両面の健康管理、定期的な入浴、学力に応じた学習などを保障し、基本的な生活習慣の中で過ごす環境整備を進めている。職員は、子ども一人ひとりのアセスメントを行い、それぞれの特性に応じたコミュニケーションを取り、受容的な支援に取り組んでいる。子どもが安心できる時間、距離、接し方を工夫し、一人になれる時間や空間の中で、安心を感じられる関わりを行なっている。また、幼児に対しては、甘えを受け止めること、気分をほぐす対応など、安心できる関係作りを進めている。

●退所後の生活場所や環境の変化に対する子どもの不安や相談に丁寧に応じている

家庭復帰については、担当の児童福祉司との連携を密に取り合い、子どもの様子を的確に伝えるようにしている。里親や児童養護施設等への入所を検討する場合には、関係者が集まり、総合的な見立てから専門的な判断を行うための会議を開催している。子どもには、施設や里親の役割や生活について具体的にイメージできる説明を心がけている。説明をする際には、資料を用意する他、必要に応じて施設見学を実施している。また、生活場所が変わる子どもの気持ちを受け止め、新生活に対する子どもの質問や相談に丁寧に応じている。

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	子どもの状況、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

●児童福祉司、児童心理司等との連絡・相談・意見交換を丁寧に行い、相互連携に取り組んでいる

新設の児童相談所に併設する一時保護所であり、同じフロアに児童相談所が位置している。児童相談所と連携しやすい環境を生かし、子どもの担当児童福祉司、児童心理司との話し合いの時間をできるだけ多く取るようにしている。一時保護所が使う記録システムは、児童福祉司、児童心理司も共有でき、子どもの記録をいつでも閲覧できる。タイムリーな情報共有ができることは、子どもの行動の変化や家庭環境の変化に応じた臨機応変な対応が可能になっている。また、児童福祉司・児童心理司・保健師・保護所担当職員が随時情報交換するため、児童相談システムを使うなど、連携強化に取り組んでいる。

●子どもの家庭復帰に向けて、保護所での様子の情報提供など連携した活動を行っている

子どもが一時保護所から地域の生活に復帰する際、港区要保護児童対策地域協議会を活用して、必ず個別ケースの検討会議を実施している。必要に応じて一時保護所職員が会議に参加し、直接、一時保護所での子どもの状況を伝え、地域での見守りや支援に当たった際の留意点を連携する機関と共有している。児童相談所一時保護所の専門性を生かし、地域での子どもの生活の再スタートを支援している。

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をのこさ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

●保護所が子どもにとって生活しやすい場所であるようにルールづくりを進めている

一時保護所のルールや約束について、学齢児及び幼児向けの「しおり」を用いて説明している。「しおり」は、子どもの権利擁護の視点に立ち、集団生活上のルールを説明するだけでなく、「子どもの権利条約」の中で記されている重要な権利についても説明している。子どもに分かりやすい肯定的な表現を工夫し、安心できる情報を積極的に伝えるようにしている。また、ルールの見直しは、定期的に開催される「こども会議」で取り上げ、その時、保護所にいる子どもの生活に即したルールを話し合い、子どもたちが暮らしやすい保護所になるように努めている。

●全室個室化に取り組み、子どもが自由に時間と空間を使えるように支援している

一時保護所での生活は、基本的な生活習慣の中で、子どもが情緒的に安心できる環境づくりに取り組んでいる。男女別のエリアには個室が並び、中央に広いリビングが用意されている。個室には子どもが記した表札が掲げられ、プライベートスペースと共有スペースのメリハリを持って生活するように支援している。日課以外の時間・空間を有効に使えるように配慮し、子どもの個性や特性に応じた環境づくりに取り組んでいる。一人の時間を作ることが難しい子どもには、時間の使い方、個室での過ごし方などを伝えている。情緒的に不安を抱える子どもには、心理職との連携を図り、安心できる時間・空間など、環境づくりの工夫を進めている。

●集団生活における自由と規律のバランスの取り方について、試行錯誤している様子が見られた

定員12名という集団規模が小さな一時保護所である。幼児から18歳まで、年齢幅も大きいという特徴があり、大きな家庭というイメージを感じた。集団で活動する時間は、学習、食事、レクリエーションなどがあり、日課の中心になっている。それ以外の日課を細かく設定することなく、子どもたちの個性を発揮できる支援を目指している。保護所のルールは、集団の力動に応じて自在に検討され、子どもの自律性を大切にしている様子が見られた。一方、子どもの自由をどこまで尊重することができるかなど、自由とルールのバランスの取り方を試行錯誤しながら支援に取り組んでいる様子が見られた。

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

●安心できる環境の中で生活のリズムを作ることを大切にし、生活習慣が整うよう支援している

子どもの主訴に応じた支援を進め、それぞれの課題に丁寧に向き合い、安心して過ごせる日課運営を行なっている。日課は、子どもの発達年齢に応じて幼児グループと学齢児グループに分け、高校生は保護所から通学している。また、支援目標及び支援計画を立て、個別支援を進めている。言葉使い、服装、食事マナーなど生活上の基本的な知識や技術に関する支援は、子どもの自立に必要な言葉かけを中心に実施している。職員によりマナーなどの価値観が違ふこともあり、職員間での話し合いが重要である。支援の方向性並びに支援方法を話し合い、どこを支援のゴールとするかなど、共通した支援基準を議論することは大切である。

●職員は、子どもが安心して活動しやすい適切な距離を取り、支援している

子どもと信頼関係を構築するためにも、職員は子どもと個別に話をする時間を持つことを大切にしている。子どもには、2名の担当者を決め、中心に関わるようにするほか、心理・看護・事務等の職員とも、関係が持てるように積極的に働きかけをしている。特に、心理職は、子どもと個別に関わる時間を作り、相談に乗っている。コミュニケーションに課題があると思われる子どもには、個別支援を実施している。対人関係の取り方や人との距離の作り方など、子どものコミュニケーション力をつけることに取り組んでいる。また、職員は、子どもとの距離を調整し、深入りせずに、子どもが安心して活動できる関係づくりを心掛けている。

●生活に変化を与える行事・イベント・スポーツなどの取り組みを進め、楽しい生活を演出している

日課に変化をもたらす活動として、行事、イベント、スポーツなどの活動を取り入れている。季節を感じられる行事を予定するほか、外出やお祭りなどを企画している。新型コロナウィルスの影響もあり、予定通りの行事は実施できなかったが、様々な工夫を凝らし、規模や形式を変えて実施できた。児童相談所内に体育館があり、バドミントン、バスケット、卓球などのスポーツを行い、子どもも職員も参加するスポーツ大会等を開催し、大きな反響があった。子どもたちが自由時間に楽しめる遊具をたくさん用意し、CD・ボードゲーム・ゲームソフトなどが楽しいという声や、「リビングで過ごす時間が自由だと感じる」という声が子どもから聞かれた。

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

●使い勝手の良い広いリビングは、子どもたちの憩いの場となっている様子が感じられた

居室は個室であり、プライベートな場所として使うことを支援している。居室での過ごし方は、自由であるが、中にはひとりになる事が苦手な子どももいる。子どもから「みんなの居るリビングで勉強したい」という要望が上がり、勉強に適したテーブルを用意した。リビングは広く、幼児が遊ぶスペース、テレビを見るスペース、大きなソファ、遊具、本や漫画が並べられているサイドボードなど、子どもの構成や要望に応じてリビングの使い方を変える事ができる。リビングの使い方は、子どもたちで話し合い、自分たちが生活しやすくなるように意見を出し合うことを職員は支援している。

●子どもの生活ペースに合わせた生活時間を組み、子どもが自立できるように促している

幼児、学齢児、通学する高校生など、それぞれの日課に応じた、日中活動を行なっている。幼児の日課は、生活習慣を作る事及び職員との関係作りを中心に活動プログラムを組み、職員の配置を厚くしている。学齢児は、学習を中心に日課を組み、午前と午後のメリハリをつけている様子が見られた。高校生は、制服に着替え、保護所から通学している。日課時間は、比較的柔軟に組み立て、朝、シャワーをしてから朝食を取ることもできると子どもに伝えている。玩具、楽器、遊戯、運動具が充実しており、自由時間に使えるようになっている。調査員訪問時も、体育館で子ども同士で遊ぶ姿が見られた。

●子どもたちと一緒に過ごしやすい保護所になるように丁寧な話し合いに取り組んでいる

定員12名(幼児4名)という小さい集団であり、生活ルールは「子ども会議」で話し合い、ルールを決める取り組みを進めている。職員は、子ども会議は「皆が楽しく、安心して暮らせるための話し合い」の場であることを伝えている。結論を出すことよりも、話し合うプロセスを大切にしている。これまでに、「食事の席を変えたい」、「CDを増やして欲しい」、「外出の時の洋服を変えて欲しい」などの意見が上がり、できる変更から取り組んでいる。今後、保護所のイベントについても、準備段階から子どもが参加できるようにしたいと考えているところであり、子どもの意見がたくさん集まることが期待される。

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

●子どもの成長と食への関心を高める取り組みを進め、栄養バランスを考えた食事提供を進めている

委託業者が献立の作成及び調理を行い、子どもたちに食事を提供している。献立は、栄養のバランスを考え、できるだけ旬の食材を使うようにしている。また、毎月の献立には、「世界の料理」、「日本の郷土料理」、「季節行事に係る料理」などを盛り込むようにしている。栄養士が発行する「給食だより」には、毎月の献立の説明、季節にちなんだ話題、食育に関連するテーマを取り上げている。テーブルや椅子は木材を使い、暖かい雰囲気が感じられた。食器の種類、材質についても、割れにくい陶器を使用したり、アレルギーへの対応に配慮するなど工夫している。

●アレルギー対応には細心の注意を払い、食の安全について会議で支援内容を決定している

入所する子どもの食物アレルギーに関しては、保護者等からの聞き取り及び情報確認を実施している。子どもがアレルギー反応を発する食材がある場合には、どの程度まで除去するかを委託事業者(栄養士)に伝え、調理員に指示を行っている。一連の検討や決定は、関連部門の責任者が出席する会議で話し合われている。また、アレルギー対応マニュアルを作成し、手順に従って実施している。調理部門との連携及び対応も迅速に行われている。

●新型コロナウイルス感染予防に取り組みつつ、和やかな食事時間となるように工夫している

食事テーブルに子ども3人と職員一人程度で座り、和やかな雰囲気の中で楽しい食事時間になるように努めている。しかし、新型コロナウイルス対応もあり、テーブルには透明のパーテーションを置き、黙って食事をせざるを得ない状況にある。今回の利用者調査でも、「楽しい食事時間」と感じている子どもの数は少なかった。また、「食べたことのないものが食べられるようになりました」という児童は少なく、これは「嫌いなものを無理には食べさせない」という方針の影響もあると保護所では感じている。座る場所については、子どもの意見も参考に変更するようにしている。その後、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、子どもは各居室で個別に食事をしている。

評価項目 6-4-7

児童の健康を維持するための支援を行っている

○×欄	標準項目	
○	1	入所もない児童の健康状態(口腔ケア、視力等)に配慮し、健康維持のための支援を行っている
○	2	健康に関して、児童からの相談に応じ、必要に応じて児童本人や担当児童福祉司等に説明をしている
○	3	児童の服薬管理に誤りがないようチェック体制の強化のしきみを整えている
○	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

●医療に関する包括的な情報収集を行い、子どもの健康維持に努めている

入所した子どもには、身体観察、健康診断及び健康・医療に関する聞き取りを実施している。また、既往歴、予防注射の履歴、通院歴、服薬の有無など、細かい医療情報を確認している。入所後の健康に関する支援は、毎月の健康診断、必要な子どもの通院同行、服薬管理などを実施し、皮膚科・歯科などの治療が必要な場合には、担当の児童福祉司を通じて通院を支援している。保護者とは、医療に関する包括的な同意書を交わし、子どもの医療支援に関する合意を確認している。

●服薬の内容を確認し、与薬時には複数の職員がチェックする体制を取り、安全な服薬支援を行っている

入所する子どものアレルギーの把握、通院・服薬の確認、その他特別な医療支援の必要性を担当の児童福祉司と情報共有し、医療支援に関する取り組み方法を確認している。定期的な服薬が必要な子どももあり、飲んでいる薬に関する情報を子どもに説明するとともに、状態の変化があった場合には、主治医に相談し、服薬の調整を進めている。服薬支援には、常に注意を払い、誤薬予防に取り組むために与薬チェックマニュアルを作り、子ども一人ひとりの薬の内容を確認し、与薬時には複数の職員がチェックする体制を敷いている。

●新型コロナウイルス感染症予防のため、きめ細かい感染予防対策、健康把握に日々努めている

新型コロナウイルス感染症が蔓延している中、子ども及び職員の日常的な体調管理の重要性を自覚している。体温については一日2回検温し、体調の変化を把握している。職員が、子どもの生活するスペースに入る際には、必ず体温測定並びに手指消毒を実施し、マスクも新しいものに替えている。子どもたちにはマスクを着用させ、学習や遊びの場面でも適切な距離を取ることを促している。看護師は、子どもの健康相談、服薬支援、医療的な説明、性に関する知識や情報提供等についても適宜実施している。

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

●子どもの心理・情緒面の状態を把握し、支援方針を立てるため、アセスメントを実施している

子どもの心理・情緒面での状態を把握するため、入所時には個別アセスメントを実施し、支援の方針を確認している。また、一時保護は、子どもにとって生活環境が大きく変わるため、不安やストレスを感じている子どもが多くいる。そこで、入所直後は、生活に慣れることを優先し、子どもの見守りや声かけを多く行うようにしている。記録からも、心理職だけでなく多職種の職員が子どもとの対応状況を詳細に記し、子どもの変化を細かく情報共有している事がわかる。子どもには、どの職員でも相談できることを説明するとともに、担当の職員がいることを伝えている。

●心理職は、児童相談所の児童福祉司及び児童心理司と連携し、子どもの心理支援に取り組んでいる

心理職は、児童福祉司及び児童心理司との連携を図り、必要に応じて心理面接、心理ケアを実施している。また、子どもとの信頼関係を築き、子どもの精神状態の安定に取り組んでいる。保護所内での対人関係のトラブルやコミュニケーションの取り方がうまくいかない子どもには、対人援助に関する支援プログラムを実施している。発達課題をもつ子どもの入所も多く、担当の児童福祉司等及び専門医との連携を持ち、支援方針を確認し、具体的な支援プログラムを実施している。今後、心理職員の更なる専門性の向上を進めていきたいと考えている。

●子どもへの専門的関わりに対するスーパービジョンを実施することを職員は期待している

子どもの発達課題、コミュニケーションの取り方、接し方などは、日々の打合せ、ケース検討会議、連絡会、記録などで確認し、全職員が共通の情報を持つようにしている。支援に迷う場合には、男子、女子、幼児ブロックごとに実施する会議で話し合う他、上司の指導や専門職からのアドバイスも行われている。外部専門家によりスーパービジョン(SV)が実施され、支援の方向性を確認している。一方、職員からは、日常的なSVを求める声が上がっている。新規の保護所であるという特性から、支援方法が適切であるかという判断を迷う職員もあり、個別SVシステムを構築することが期待される。

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

●子どもの学力を把握し、学習能力に応じた学習支援に取り組んでいる

入所した子どもには、それぞれの学力を把握するため、進捗調査を実施している。学力調査から把握した情報をもとに、学習プリントを用意し、個別学習の時間に活用している。小学生以上の子どもは、学校の授業時間に合わせ学習時間を設定している。学習室は二箇所あり、入所している子どもの構成に応じてクラス分けを行っている。学習は、主要科目を中心に進めているが、理科の実験、社会科の体験授業、体育の授業を組み入れている。その他、数学、英語を専門とする外部講師を受け入れ、専門科目にも取り組んでいる。

●子どもの学習に対するモチベーションを高めるために職員は日々創意工夫を凝らしている

今回の利用者調査の「学習は楽しいですか」という質問については、比較的「いいえ」の割合が高いなど、他の質問に比べて満足度には改善の余地が見られた。自由意見にも「勉強は好きじゃない」など、子どもの学習に対するモチベーションが十分に引き出せていない様子も見られた。一方で、一対一での学習を求める子どもの声もあり、学習担当者は、子どもの興味に応じた教材の準備、工作・実験などの体験型学習の取り組み、個別学習支援などに取り組んでいる。子どもが集中できるように、学習室内に適時パーテーションで仕切りを作るなど工夫しており、こうした創意工夫が実を結ぶことを期待する。

●子どもや家族の意向を丁寧に把握し、入所前に通っていた学校への通学を支援している

調査員の訪問時、通学希望する高校生は一時保護所から通学を行っていた。それまで通っていた学校に通学するためには学校・親・友達との関係を丁寧に調整する必要がある。今後、中学生や小学生についても、可能であれば、子どもの希望を尊重し、通学ができるようになることを期待したい。また、次年度から18歳で成人となるため、さまざまなトラブルから子どもを守る消費者教育にも今後取り組むことが期待される。

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

●地域情報を収集し、地域の関係者及び団体や支援者(ボランティア)との連携方法を検討している

都心の商業地域に立つ児童相談所及び一時保護所であり、地域から大きな期待を受けている様子が感じられた。地域の企業、団体、学校などから、協力したいという声が寄せられ、さまざまな申し出を受けている。今年度は、新型コロナウイルス感染予防のため、積極的な受け入れを行ってはいない。今後、ボランティア受け入れに関する方針、手順などを決め、順次、受け入れを行っていく事が期待される。

●地域の美容院に行くことを子どもたちは楽しみにしている

ボランティア及び実習生の受け入れを予定していたが、新型コロナウイルス感染症の蔓延のため、具体的な受け入れ準備ができない状況であった。地域資源の活用については、幼児の散歩や学齢児の社会科体験ができる施設などを探した。また、地域の美容院の協力があり、ヘアカットを実施している。子どもたちからも美容院に行けることを楽しみにしているという声が聞かれた。今後、ボランティアの受け入れについて、どのような関わりが子どもの福祉にとって必要か、丁寧な検討が期待される。

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

●子ども一人ひとりの思いを踏まえ、基本的人権を日常生活で説明して支援している

子どもの権利については、一時保護所のしおりに記載されている。入所時にしお리를配布し、説明するほか、居室にも設置し、子どもが日常的に見ることができる。毎週の子ども会議や毎月のアドボケイト(児童相談所の職員以外の第三者)の訪問時にも子どもの持つ権利について説明している。アドボケイトによる子どもとの面接記録は、ファイリングされている。子ども一人ひとりの思いは、一時保護所の職員が、港区児童相談システム、児童台帳、児童票を確認し、子どもの成育歴も知って、きめ細かな児童支援につなげている。

●職員が言動を相互に振り返り、虐待や暴力に対応・予防する体制を整え、組織で計画的に支援している

職員間で行動を振り返るだけでなく、アドボケイトの聞き取りによる子どもの意見から、一時保護所の職員が児童への接し方を考え、組織的に予防ができています。虐待被害によるトラウマを持つ児童には、児童心理司が中心となって、医療機関等の関係機関と連携して対応する体制を整えている。児童同士のトラブル、暴言等は、早期に改善できるように子どもと一緒に対策を考え、暴力やいじめに発展しないよう職員間で引き継ぎもしている。自傷や他害、自殺企図等では一定の行動制限をするため、児童相談所長を中心に組織として対応策を決定し、児童にも理由や対応方法を説明している。対応後には子どもと振り返りの話し合いをしている。ヒヤリハットの記録についての集計と分析が今後の課題で、検討が必要とされる。

●子どもや保護者の同意を得る、子どもの羞恥心に配慮した支援等といった子どものプライバシー保護をしている

担当児童福祉司が原則、施設外の機関等と情報の連絡と調整をしている。通院や通学時等で必要に応じて、一時保護所の職員も関係機関と連絡することもあり、その場合は、児童福祉司、児童、保護者の同意を得ている。子どもの居室に職員が入るときはノックをしてドアに設置されたカーテンを開けて入室する、児童は入浴時に鍵をかけて入る等のルールを決めて、子どものプライバシーに配慮した支援をしている。居室、トイレ、浴室は廊下に面して1室ずつ配置されていて、個人を尊重する個人仕様になっている。個別の事情が様々にあるため羞恥心を抱くことがあるため、配慮して対応している。職員間で議論した結果、同年齢の子ども、異性とのかわり方を体験できるよう、リビングでは夕方まで男女が一緒に過ごすこともでき、適度にかかわりを持つことができる。

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

●基準書、タイムスケジュール等の手引書で業務を明確にし、活用や点検して、業務の標準化を図っている

マニュアルや活動の計画書、タイムスケジュール等は、所内のパソコン・ネットワーク上の共有フォルダに格納して職員全員が見ることができ、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。マニュアルやタイムスケジュール等は、実践をしながら改定した内容も多くあり、適宜改善している。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。疑問や子どもの対応で悩んだ時には、事務室に設置された意見募集ファイルに記入し、職員から意見を出し合えるように体制を整えている。業務の基本事項を、リーダー会、係会議等で議題に出し、見直しと確認をしている。

●打ち合わせや会議等で、職員全体に支援内容や方法を周知し、子どもの安全性に配慮した支援をしている

子どもの支援内容や方法の確認、検討は、月2回の係会議で進行管理をし、係長、心理療法専門員がアドバイスをしている。職員が知識や技術を学べる機会として、研修受講予定表、研修受講実績表を作成して年間を通して研修の参加を促している。また、人材育成専門員を配置し、個別面接を実施して、3年から5年後の目標を立てる等の具体的なアドバイスをしている。職員の不明点は、児童福祉司、児童心理司、スーパーバイザー、経験豊富な職員等に相談でき、助言を受けている。新たな取り組みも多く、正解を外部に求めるのではなく、児童相談所内で協議して判断することも多くある。安全性に配慮した支援として、防災訓練を定期的の実施し、防災上の手順を理解している。子どもの行動では、子どもの特性を理解し、問題が大きくなりえない早期に対応している。

●支援内容や方法の手順の改変時期や基準、見直す仕組みがあり、子どもや職員の意見を反映している

港区の児童相談所は、開設されたばかりであり、支援内容や方法の手順を随時見直している。職員からの意見や提案は、係会議やブロック会議に出てきた意見を検討し、支援内容や方法に反映している。支援内容や方法を見直す仕組みとして、月2回の係会議、月1回のリーダー会議、男子、女子、幼児のブロック会議があり、マニュアル、手引書等で規定されている。今後、成人年齢が18歳となるため、さらに支援内容、方法等も検討される必要がある。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	5-2-1	
タイトル①	シフト勤務下で、職員の意見交換を活発にするため意見集約方法を活用している	
内容①	本所では、職員の細かいシフト勤務体制があり、職員が一同に会する会議は開きにくい状況がある。一方、子どもの権利擁護を重視する立場から、常に意見に耳を傾け、望ましい改善は躊躇なく実行する姿勢を大切にしている。こうした中で、提案事項についてのタイムリーな意見交換を行うため、「意見集約ファイル」を活用している。ファイルには、職員が意見を求めたいテーマをシートに整理してファイルし、そのテーマについて、概要と〆切を明示し、職員が意見を書き込んでいる。こうして広く意見を集めた上で、係会議の議題に上げ、決定するかどうかを審議している。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	5-1-2	
タイトル②	体系的に整備された人材育成の考え方を明確に持ち、保護所の運営を開始している	
内容②	港区児童相談所のあるべき姿から導かれた、体系的に整備された人材育成の考え方を明確に持ち、保護所の運営に臨んでいる。育成の体系として、専門性を3つの領域で捉え、(1)目的に向き合う、(2)知識と技術、(3)連携・協働・検証、としている。育成のステップは、5段階とし、新任、初任(1～2年目)、中堅(3～5年目)、上級(6年目以上)、スーパーバイザー(6年以上)を設定している。人材育成の体系に基づき、個別研修計画を立て、目標、必要な研修、などを整理している。職員一人ずつのファイルには、「学びの歴史」として、参加した研修の報告や、資格取得の記録などもファイリングされ、総合的な情報を綴り込んでいる。人材育成を重視していることが伝わる。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-5-1	
タイトル③	子どもの権利擁護を保護所理念に定め、子どものプライバシー保護を進めている	
内容③	「子ども一人ひとりの状況や個性に合わせ、生活面においてもプライバシーに配慮する」ことを一時保護所の基本方針として定め、職員間で方針を確認している。プライバシーに対する職員の意識は高く、個室を子どものプライベートな場所として常に意識している。また、トイレは、男女全室個室化した。浴室も個浴できる浴室環境を作り、幼児など支援が必要な場合にも、適切な支援方法を予め定め、プライバシーへの配慮に取り組んでいる。さらに、子どもの心の安定について配慮し、踏み込みすぎず、適切な距離を取るようになっている。	

特に良いと思う点		
1	タイトル	●子ども会議等のアドボケイトの仕組みを重視し、子どもの思いや意見を実際の生活に取り入れている
	内容	一時保護所として、日頃の生活の中で子どもの思いを聞き、子どもたちが自由に意見を表明し、その権利や主体性が尊重されるよう支援する姿勢を徹底しており、入浴時のお湯張りの有無や朝ごはんの時間前に可能な朝の入浴なども希望を聞いて対応している。子ども会議では、子どもの意見を出す場を作り、職員と協議した結果について、子どもと共有している。また会議では、会議の司会をなるべく子どもがするようにしている。職員からは、「迷ったら子どもに聞いてみる」というスタンスを意識する発言も見られる。生活にかかわるルールを見直したり、自由時間の過ごし方も子ども自身が意見を出して決定できるように支援している。また、行事開催に向けた準備は、できる限り子どもとともに検討するようにしている。月1回、児童相談所の職員以外の第三者であるアドボケイトが子どもの意見を聞いて、代弁し、記録して職員に伝えている。
2	タイトル	●一時保護所の職員が港区要保護児童対策地域協議会の個別ケース検討会議に参加し、子どもの地域生活への復帰などに関係機関と連携して取り組んでいる
	内容	港区の地域特性として、集合住宅に暮らす方が多く、また生活スタイルが多様化する状況の中で、区の施策として子育て家庭同士のつながりづくり等の子育て支援は豊富に実施されている。その一方で、児童相談所は虐待等のハイリスクを抱える親子の支援を行っている。児童相談所として港区要保護児童対策地域協議会に参加し、関係者同士の活動内容に理解を深め、児童相談所だからこそ出来る役割や期待されていること、他機関に紹介すれば解決できること、また具体的にどの様に連携するのかを明確にしている。児童が一時保護から地域の生活に復帰する際には必ず個別ケース検討会議を開催し、一時保護所職員が参加して直接子どもの情報を伝えている。将来的には、地域における連携体制の成果が一層あらわれ、区民にとっても実感として広がっていくことを目指しており、今後が期待される。
3	タイトル	●木の温もりある住環境の中、小規模の一時保護所のメリットを生かし、柔軟で多様な支援に取り組んでいる
	内容	商業地域に立つ新設の施設であり、室内は木の温もりを感じられる環境がある。生活フロアは男女別に個室が並んでいる。中央に、広いフリースペースが置かれ、幼児のプレイエリア、多目的に活用できるリビングがある。リビングでは、テレビを見る、本を読む、音楽を聴く、ゲームで遊ぶ、勉強するなど、並行して子どもの思いの時間を過ごせるように配慮されている。また、子どもは、いつでも個室を使えるようにし、一人の時間を過ごすこともできる。また、定員12名、その内幼児4名という規模は、大きな家庭というイメージを感じ、高校生が幼児の世話をしたり、異年齢で遊ぶことも多い。小規模の一時保護所は、職員や子どもにとってもストレスの少ない環境であり、かつ柔軟な対応も取りやすいメリットがあると思われるが、それらを存分に活かした支援を実現している。

更なる改善が望まれる点		
1	タイトル	●記録に関する職員共通の概念を検討し、記録の目的を確認し、表記の統一を進める事が期待される
	内容	記録作成は、児童相談所と情報共有できる電子記録システムを活用している。記録システムには、支援のアセスメントから観察記録、援助方針まで、包括的な情報がまとめられている。職員の支援記録及び観察記録を読むと、子どもの対応状況など詳細な記録が記され、情報共有されている事がわかる。一方、標記の方法、用語の使い方、記録の目的など職員による違いがあり、統一感が感じられない様子が見られた。記録の目的、使用する用語や表記の統一など、記録における共通概念を確認することが期待される。また、電子媒体で記録を共有・閲覧できる利点もあるが、子どもの状態を総合的に把握するためには、記録の整理が必要な場合もある。こうした、活用しやすい記録作成の検討も進めることが期待される。
2	タイトル	●子どもの要望や職員の意見を取り込みつつ、ボトムアップ型による中長期計画の策定が期待される
	内容	開設にあたり、区として「港区児童相談所開設に向けた計画書」を作成し、新たな児童相談体制の構築を目指す上での新しい一時保護所の位置づけ等を明記している。また、それを踏まえ果たすべき役割を「基本方針」にまとめている。調査時点では、開設初年度でもあり、中長期計画は定められていない。訪問調査時のヒアリングでは、ボランティアの育成と受け入れ、事業継続計画(BCP)の策定、職員間の情報共有等子どもや職員から提案やニーズを汲み取る受信力の強化、分野の動向やイベント情報に関する、組織マネジメント及びサービスの向上に資する様々な取り組みが検討ないしは着手されていることが確認された。開設1年間の成果や課題を踏まえ、子どもの要望や職員の意見を取り込みつつ、ボトムアップ型による5カ年程度の中長期計画の策定が期待される。
3	タイトル	●子どもの意見や自由・個性等を尊重しながら、組織としての日々の支援方針や暮らしのルール等を決定するプロセスを、状況に合わせて見直していく
	内容	今年度は開所して1年目となり、様々な試行錯誤の中でも、児童から「この児童相談所の職員は(親子関係などを気にかけてくれる)親戚の様な存在」「リビングで話している時に自由を感じる」など、児童相談所や職員の支援を大切な存在として評価する声が利用者調査で聞かれた。子どもたちの声を尊重し、日常のルールなどもOK会議(子ども会議と大人会議両方での検討)を通じて決定していくなど、柔軟で個性を尊重した対応を実現している。一方で、組織としては子どもへの支援方針や日常の細かなルールが変わりやすい分、シフトの関係や人数の多さなどから職員間での共有や意思統一が難しい面もみられる。その様な中で、「意見集約ファイル」を活用して、ブロック等を超えてそれぞれの知見・意見を出し合い、より良い方法を模索していくなど、優れた取り組みも行われている。今後は、今年度の経験や職員の成長を礎に、改めて、個性や自由度を尊重しながら児童にとってより良い支援やルール等のあり方をどう検討し決定していくか、現場職員一人ひとりの力をどのように活かすか、組織内の合意形成プロセスのあり方を定めていくことが重要になると考えられる。