

一時保護所の第三者評価結果報告書【令和6年度】

年 月 日

〒 102-0083

所在地 東京都千代田区麹町1丁目5番地4-712

評価機関名 株式会社 ケアシステムズ

電話番号 03-3511-5035

代表者氏名 和田 俊一

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	井上 和男			経営 H2001039
	②	北原 富美子			福祉 H1501011
	③	岡崎 圭子			福祉 H0902004
	④	和田 俊一			経営 H0601057
	⑤				
	⑥				
福祉サービス種別	一時保護所				
評価対象事業所名称	豊島区児童相談所一時保護所				
事業所連絡先	〒	171-0051			
	所在地	豊島区長崎3-6-24			
	TEL	03-6758-7910			
事業所代表者氏名	児童相談所長 奥田 晃久				
契約日	2024 年	7 月	19 日		
利用者調査票配付日(実施日)	2024 年	9 月	24 日		
利用者調査結果報告日	2024 年	11 月	15 日		
自己評価の調査票配付日	2024 年	8 月	28 日		
自己評価結果報告日	2024 年	11 月	15 日		
訪問調査日	2024 年	11 月	22 日		
評価合議日	2024 年	11 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)	利用者調査については施設と協議の上、利用者全員を対象として、マンツーマンによる聞き取り調査と、事業所と連名の依頼文を同封し、事業所から配布してもらうアンケート調査を併用して実施した。アンケートは利用者に用紙を渡し、封をして提出してもらった。 事業評価については、職員からも標準項目にチェックを入れた分析シートを回収し、集計結果報告に反映した。 第三者性確保については、当評価機関と事業者の間には特別な関係は存在せず、中立公正な立場で調査を実施した。				

年 月 日

事業者代表者氏名

児童相談所長 奥田 晃久

印

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 1)一人ひとりの児童の最善の利益を常に第一と考えた保護所運営 2)入所児童が安心安全に暮らせる保護所の環境づくり 3)一人ひとりの個性と特色を尊重した関わりの推進 4)子どもの意見も尊重した保護所運営 5)時代の変化や法改正にも的確に対応できる技術と知識・行動力を備えた人材育成
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 (一時保護所職員) ○要保護児童のこれまでの生活歴や保護者との関係等を踏まえた適切な支援ができる職員 ○一時保護となった児童の個々の特性を十分理解し、児童の気持ちに寄り添える素養を持ち得ていること ○心身健康で良好なチームワークの中で仕事を進めることができる職員 ○児童福祉や保育の知識を持ち、児童の科学的な援助技術力を有する職員
	(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感) (一時保護所職員) ○要保護児童の生活歴や保護者との関係等を踏まえた適切な支援を行うためのケアワーク力 ○児童の個々の特性を十分理解し、児童の気持ちに寄り添えるよう、いつまでも「子どもの目線・心」を持っていること ○健康で良好なチームワークの中で仕事を進めることができる協調性や思いやりを忘れない職員関係 ○児童福祉や保育の知識を持ち、児童の科学的な援助技術力を発揮できるよう常に探求心を持ち自己研鑽にも励む職員

事業所名：豊島区児童相談所一時保護所

調査対象

調査日現在、本施設の利用者総数12名を調査対象としたアンケートと聞き取り調査を実施し、8名より回答を得た。回答者の年齢は、6歳～12歳未満が3名、12歳以上が5名であった。

調査方法

マンツーマンによる聞き取り調査と、事業所と連名の依頼文を同封し、事業所から配布してもらったアンケート調査を併用して実施した。アンケートは利用者に用紙を渡し、封をして提出してもらった。

利用者総数

12

共通評価項目による調査対象者数

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者家族総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
5	7	12
1	7	8
8.4%	58.3%	66.7%

利用者調査全体のコメント

総合的な満足度に関する調査の結果は、対象者の75.0%が「よい」または「ややよい」と回答し、「どちらともいえない」が25.0%であり、高い満足度が得られている。
 設問毎で見ると、「けがや体調不良時の対応」、「子ども同士の関係がうまくいくような対応」、「不満や要望についての対応」については、全員が「はい」と回答する、大変高い満足度が得られている。
 また、「規則正しい生活ができていないか」、「楽しいと思う活動はあるか」、「規則の大切さの理解」、「施設の清潔な環境」、「保護所でできることのわかりやすい説明」、「不安を感じた時の対応」、「内緒にしたいことが守られているか」においても、87.5%の非常に高い満足度が得られている。
 ただし、「食べたことがないものや嫌いなものが美味しく食べられるようになったか」では、さらに高い満足度が望まれる結果となった。

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	わからない
1. 食事の時間は楽しみですか	6	2	0	0
「はい」が75.0%、「どちらともいえない」が25.0%であり、高い満足度であった。自由意見では、「美味しいです。でも、好き嫌いがあります」、「食事の時間は楽しい美味しい」、「楽しみです。でも量が少し多い」という声が聞かれた。				
2. 食べたことがないものや嫌いなものでも、美味しく食べられるようになりましたか	2	4	2	0
「はい」が25.0%、「どちらともいえない」が50.0%、「いいえ」が25.0%であった。自由意見では、「嫌いなものでも一口は食べている。嫌いと思っていたものも、食べてみたらそうでもなかった」、「もともと好き嫌いはありません」、「牛乳、きゅうりがダメです」という声が聞かれた。				

3. 学習はわかりやすく楽しいですか	5	1	1	1
「はい」が62. 5%、「どちらともいえない」が12. 5%、「いいえ」が12. 5%、「わからない」が12. 5%であった。自由意見では、「ここでの勉強はわかりやすいし、復習もできるので良い」、「特に総合の時間が好きだし楽しい」、「あまりわかりやすすくない」という声が聞かれた。				
4. ここに来てから、規則正しい生活ができるようになりましたか	7	0	1	0
「はい」が87. 5%、「いいえ」が12. 5%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「元々、生活サイクルは正しい方です」、「規則正しい生活ができるようになったけど、眠い。本当は今も眠い」、「あまりよく起きられない。自宅から目覚ましを持ってきてほしい」という声が聞かれた。				
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)	7	1	0	0
「はい」が87. 5%、「どちらともいえない」が12. 5%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「友達とゲームをやるのが楽しいです」、「いろいろな年齢の子どもがいて、楽しい」、「自由時間にみんなと遊ぶのが楽しい」という声が聞かれた。				
6. 保護所の規則(決まりや約束ごと)についてどうして大切なのか理解していますか	7	1	0	0
「はい」が87. 5%、「どちらともいえない」が12. 5%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「やることをやるためにルールを守ります」、「理解しています」、「ルールが大切なのはわかっているけれど、この施設はちょっと厳しい」という声が聞かれた。				
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	8	0	0	0
全員が「はい」と回答しており、大変高い満足度であった。自由意見では、「ケガをした時に、ちゃんに対応してくれました」、「しっかり対応してくれました」、「大丈夫だと思います」という声が聞かれた。				
8. 食堂・浴室・トイレ(共有スペース)・居室などは清潔ですか	7	1	0	0
「はい」が87. 5%、「どちらともいえない」が12. 5%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「自分と大人でやっています」、「一人部屋なので自分で掃除をしています」、「自分の部屋の掃除はあまりやっていない」という声が聞かれた。				
9. 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)	8	0	0	0
全員が「はい」と回答しており、大変高い満足度であった。自由意見では、「体育館の使い方が年齢によって異なるので、困ることがある」、「ケンカの時、職員はもっと強く言ってもよいのではと思っている。怒られるのは嫌だけど、お互いのために大事だということはわかっているから」、「対応はしてくれるが、ケンカをしないようにと話しても意味がないのになと思う」という声が聞かれた。				

10. 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	6	0	1	1
「はい」が75. 0%、「いいえ」が12. 5%、「わからない」が12. 5%であり、高い満足度であった。自由意見では、「話す機会があります」、「自分の希望を言います」、「話しているし、聞いてくれる」という声が聞かれた。				
11. 職員はあなたが今後どうしたいかを聞いて、それが実現するように、一緒に考えてくれたり、何らかの対応をしてくれると思いますか(実際にしてくれていますか)	5	1	1	1
「はい」が62. 5%、「どちらともいえない」が12. 5%、「いいえ」が12. 5%、「わからない」が12. 5%であった。自由意見では、「よく話します」、「ここへ来たばかりなので、これからです」という声が聞かれた。				
12. 【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	4	2	0	2
「はい」が50. 0%、「どちらともいえない」が25. 0%、「わからない」が25. 0%であった。自由意見では、「いろいろと集中してできるようになった。ここでの勉強はわかりやすく楽しい」、「自分の気持ちを少しコントロールできるようになったと思う。そこが前より成長したかなと思う」、「来たばかりなので、これからです」という声が聞かれた。				
13. あなたが、保護所でできることやしてもよいことについて職員はわかりやすく教えてくれますか	7	1	0	0
「はい」が87. 5%、「どちらともいえない」が12. 5%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「仲良くしている職員もいます。いろいろお話ししやすい」、「わかりやすく話してくれます」、「来たばかりなので、これからです」という声が聞かれた。				
14. 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(実際に聞いてくれますか)	7	1	0	0
「はい」が87. 5%、「どちらともいえない」が12. 5%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「聞いてくれるので大丈夫です」、「まだわからない」という声が聞かれた。				
15. 「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	7	0	1	0
「はい」が87. 5%、「いいえ」が12. 5%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「大丈夫です」、「一人部屋なので安心してます」、「時々、職員同士で話しているのを聞くことがあり、それは嫌な感じです」という声が聞かれた。				
16. 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)	6	1	1	0
「はい」が75. 0%、「どちらともいえない」が12. 5%、「いいえ」が12. 5%、「わからない」が12. 5%であった。自由意見は特になかった。				

17. 職員は、あなたの不満や要望(いやだなあとか、してほしいなあと思ったこと)について、一緒に考えてくれたり、何らかの対応をしてくれると思いますか(実際にしてくれますか)	8	0	0	0
全員が「はい」と回答しており、大変高い満足度であった。自由意見は特になかった。				
18. 職員はあなたに対して、ていねいに接してくれますか	6	2	0	0
「はい」が75. 0%、「どちらともいえない」が25. 0%であり、高い満足度であった。自由意見では、「大丈夫です」、「大人によって異なる」、「もっと笑顔がほしい」という声が聞かれた。				

評価項目

令和6年度

事業所名：豊島区児童相談所一時

I 子ども本位の養育・支援

1. 子どもの権利保障

(1) 権利保障

評価	評価項目	
a	1	子どもの権利について、子どもに対して適切に説明されているか
s	2	子どもの意見等が尊重される仕組みがあるか

(2) 子どもに対する説明・合意

評価	評価項目	
a	3	保護開始にあたり、子どもに対して適切に説明し、合意を得ているか
a	4	保護期間中に、子どもに対して適切に説明し、合意を得ているか
a	5	保護解除について、子どもに対して適切に説明し、合意を得ているか
a	6	保護解除に向けて、子どもに対して必要な支援を行っているか

(3) 外出、通信、面会、行動等に関する制限

評価	評価項目	
a	7	外出、通学、通信、面会、行動等に関する制限は適切に行われているか

(4) 被措置児童等虐待防止

評価	評価項目	
a	8	被措置児童等の虐待防止に努めるとともに、発生時の対応は適切に行われているか

(5) 子ども同士の暴力等の防止

評価	評価項目	
a	9	子ども同士での暴力等の防止に努めるとともに、発生時の対応は適切に行われているか

(6) 子どもの権利等に関する特別な配慮

評価	評価項目	
a	10	思想や信教の自由の保障が適切に行われているか
b	11	性的なアイデンティティへの配慮が適切に行われているか

子どもの権利保障の講評

・入所の際には保護所のルールなどを「生活のしおり」を使用して、子どもたちに伝えている。

・月2回の職員の会議がある前日に「子ども会議」を開催しており、子どもからの意見の表出に努めている。子ども会議で出た意見についてはその場で回答できるものは回答し、職員間での話し合いが必要な意見については翌日に行われる職員の会議にて検討し、なるべく早い返答をすることを大切にしている。子ども会議では多くの具体的な意見が出ることで、入所当初には自分の意見を言えなかった子どもが、保護所に慣れ、職員との関係性が構築されていくことで発言できるようになることもあり、時には「こんなことを考えていたのか」と真意を知ることができる場にもなっている。保護所では、この「子ども会議」の意義を強く認識しており、意見に対して意思に沿えない結果であれ早急に返答することで、子どもの大人への期待や信頼、敷いては社会への仕組みの理解につなげたいとしている。

・「意見箱」も配置し、子どもが自由に意見を伝えられる環境を整えている。開設以来2度意見が寄せられたが、「〇〇のゲームが欲しい」などの物欲への意見で、職員や保護所に対する意見などの投書はない。

・通学が必要な児童については里親等を含めた一時保護委託を検討し、難しい場合には一時保護所での対応を検討している。通学が難しい場合には、学習室でみんなと一緒に勉強をしている。学習室では、学習担当の職員が授業を行っており、その場には保護所の職員も同席し、1対1の対応で子どもの疑問に対応できる環境となるよう配慮している。

年齢も異なり、学力のレベルもそれぞれだが、「複数の子どもと一緒に空間で勉強をする」ことに意義があるとしており、当初は個別に勉強をしている子ども、みんなと一緒に学習室で勉強ができるようになることを目指している。子どもの年齢により異なるが（義務教育の小中学生と高校生）、出席日数への配慮、進学の実験を受けることが必要のために会議室で試験を実施など、柔軟に対応できるように学校と連携している。

- ・職員と一緒に公園に散歩に出たり、食材を職員と一緒に買い物に出るなど、外出する機会を設けながらも職員と一緒に外出することで、子どもの安全を担保できるようにしている。
- ・虐待防止については、些細な事柄もヒヤリハットの提出が習慣化されており、権利侵害が疑われる事案があれば組織的な対応が行われるように明確化されている。
- ・各ユニットが4名という少人数であることで、非行傾向がある子どもが入所しても、ほかの非行傾向のある子どもの影響を受けて非行が進むなどの事例につながりにくい環境になっている。また、子どもが居る場所には必ず職員が同席しているため、子ども同士の権利侵害なども起きにくい環境であり、起きた場合にもすぐその場で職員が対応できるようになっている。一方で、何か子ども同士で問題が起きた時には必ず上司に報告することが周知されており、それらの情報共有を丁寧に行うことを目指している。
- ・外国人（日本語が話せない子ども）が入所してくることも多々あるが、今後日本で生活する子どもであれば、あえて日本語で話しかけることにしている。保護所に居る間に、少しでも日本語が「話せる」「理解できる」ように接することで、将来の子どもの支援につながるようにしている。
- ・ユニットは全室個室対応となっているが、LGBT対応の居室や「誰でもトイレ」のような設備がないため、現実的には生物学的な性別の中で子どもと相談の上、より良い対応となるよう配慮している。また、保護所の中でLGBTであることを表明することで子ども自身が傷つくことがないように配慮をしている。

2. 養育・支援の基本

(1) 子どもとの関わり

評価	評価項目	
a	12	子どもとの関わりにおいて、子どもが安全感・安心感・信頼感を持てる養育・支援を行っているか
a	13	子どものエンパワメントにつながる養育・支援を行っているか

(2) 子どもからの聞き取り等に関する配慮

評価	評価項目	
a	14	子どもからの聞き取り等にあたり、子どもへの配慮や説明などが適切に行われているか

養育・支援の基本の講評

・幼児を除き、個室対応であり、プライバシーや学習環境などが確保されている。一時保護所では月2回のペースで各ユニット会議、全体会議、観察会議などを行っており、子ども個々の状況や養育・支援に関する情報共有・意見交換を行っている。観察会議には児童相談所の児童福祉司や児童心理司も必要に応じて参加し、援助方針に反映している。

・子どもの思いや意向を大切にしており、一時保護所の心理療法担当職員によるプログラム授業が行われている。プログラムでは主としてコミュニケーションの取り方、思いの表出の仕方などを学んでいる。このほか、外部の第三者である意見表明支援員による相談やワークショップがあり、子どもの権利擁護につなげている。

・子ども会議も定期的実施しており、子どもの意見を聴く場面づくりに励んでいる。子どもの生活歴などを聴取する場合は、児童福祉司に一時保護所の職員が同席したり、日々の対話から少しずつ聞いていくなど、子どもの気持ちに寄り添う対応がなされている。

Ⅱ 一時保護の環境及び体制整備

1. 適切な施設・環境整備

(1) 設備運営基準の順守

評価	評価項目	
a	15	一時保護所としての設備運営基準は遵守されているか

(2)個別性の尊重

評価	評価項目	
s	16	一時保護所は、個別性が尊重される環境となっているか

(3)生活環境の整備

評価	評価項目	
s	17	一時保護所内の生活環境が適切に整備されているか

適切な施設・環境整備の講評

・当保護所は令和5年2月に開設しており、令和4年に改正された児童福祉法等の一部を改正する法律に準じる形で運営をしている。

・男子4名ユニット、女子4名ユニット、幼児4名ユニットで運営しており、男子・女子のユニットは個室、幼児のユニットは1室で生活できるようになっている。各ユニットにトイレやお風呂を配置し、全体で使用する広いリビング、学習室、食堂、体育館なども併設されている。子どもを外から守ることが必要となる施設の性格もあり、天井を高くしたり、吹き抜けなどの工夫により閉塞感を感じないように木を多用して落ち着いた明るい印象がある仕様となっている。各個室にはエアコン・カーテンを設置し、ガラスも不透明なガラスを使用するなど細かい部分にも配慮がされている。

・リビングはフリースペースとなっており、子どもたちはリビングで過ごすことが多いとのことである。リビングのガラス張りの全面にはテラスが広がり、夏は水遊びや夏野菜の栽培、ゴーヤのカーテンづくり、また夕方などは食後に子どもたちと職員が腰かけて楽しそうに談話する姿も多々確認できる環境となっており、リビングが子どもたちにとって、大切な社会との交流の場になっていることがうかがえる。

・保護所では①情緒の安定 ②自己肯定感の向上 ③信頼関係の構築 ④基本的生活習慣の習得 を目的として支援をすることを目指している。そのために、環境整備、日常生活の過ごし方、活動内容を工夫する必要があるとして職員は日々子どもとの関わりに努めている。

・施設の清掃は担当職員が行っているが、個室については自分で清掃するように促している。また、食前の配膳や食後の下膳やテーブル拭きなど、できる手伝いをお願いする形で子どもたちの協力を仰いでいる。さらに、学習室については当番を設け職員と一緒に掃除をしている。

2. 管理者の責務

評価	評価項目	
s	18	管理者としての役割が明確になっており、その責務が全うされているか

管理者の責務の講評

・豊島区児童相談所処務規程や豊島区事案の決定に関する規程などにより管理者としても役割が明確に定められ、その責務を全うしている。特に、一時保護所の基本理念、方針・一時保護所の概要・子どもの権利擁護・一時保護の手続き・一時保護所の運営・安心安全・一時保護所の支援・服務関係などを定めた「豊島区一時保護所START BOOK」を作成し、運営にあたっている。これはほかでも参考となるものであり、非常にわかりやすく職員にとっては基本テキストともなるものと思われる。

・夜間などの緊急対応時には当然時間外勤務が発生するが、管理者として責任を持って対応し、職員の不安や負担を軽減し、超過勤務も適切に抑えられているほか、有休休暇も比較的取りやすくなっている。

・心身ともに非常に厳しく疲弊しがちな職場であるはずであるが、子ども一人ひとりの個性を尊重して気持ちに寄り添う支援が提供できるように、職員のメンタルケアにもリーダーシップをもって取り組み、労働環境を整えている。

3. 適切な管理体制

(1) 設備運営基準の遵守

評価	評価項目	
a	19	一時保護所として、必要な適切な職員体制が確保されているか

(2) 職員の適正配置

評価	評価項目	
a	20	各職種の役割や求められる専門性・能力を考慮した人員配置が行われているか

(3) 情報管理

評価	評価項目	
a	21	情報管理が適切に行われているか

(4) 職員の専門性向上の取組

評価	評価項目	
a	22	職員の専門性の向上及び意識共有のための取組が適切に行われているか
a	23	職員間での情報共有・引継等が適切に行われているか

(5) 児童福祉司との連携

評価	評価項目	
a	24	児童福祉司や児童心理司との連携が適切に行われているか

(6) 職場環境

評価	評価項目	
a	25	職場環境としての法令遵守や環境改善に取り組んでいるか

適切な管理体制の講評

・現在必要な人員は配置されているが、より職員の専門性を発揮し、基本理念や基本方針実現のために、福祉職の増員を要求している。ほかの児童相談所などと比較すれば休みは取りやすい環境にはあるが、より適切に休暇が取得でき、多方面の研修に参加することにより、職員のモチベーションとスキルアップを図りたいと考えている。

・研修に関しては、豊島区職員研修等実施要項に基づき受講し、新人はチューター制で育成している。児童福祉司との連携に関しては、同一建物で物理的に距離も近いことから、日常的に情報共有が図られている。

・法令順守や子どもの権利擁護に関しても「豊島区一時保護所START BOOK」に明示し、随時振り返りを行い、虐待防止チェックリストなどで自己評価を行い、メンタルチェックも年2回実施している。訪問時には職員の接遇力が非常に高いことに驚きを覚えたが、子どもたちの穏やかな表情を見るにつれ、接遇力が子どもたちの力を引き出す最も重要なスキルであることに気づかされた。

4. 関係機関との連携

(1) 医療機関との連携

評価	評価項目	
a	26	医療機関との連携が適切に行われているか

(2) 警察署との連携

評価	評価項目	
a	27	警察署との連携が適切に行われているか

(3)施設・里親等との連携

評価	評価項目	
a	28	施設や里親等との連携が図られているか

(4)その他の機関との連携

評価	評価項目	
a	29	子どもの養育・支援を適切に行うために、必要な関係機関との連携が適宜行われているか

関係機関との連携の講評

・嘱託医とは連携が図られ、心理面のケアが必要な子どもは専門医を紹介し通院している。看護師が3名体制で土日祝日も勤務しているため、子どもの健康管理体制は整っている。看護師は日勤・遅番帯のみではあるが、夜間はオンコールで対応している。

・相談部門も含めて所轄警察署との情報共有により良好な関係を保ち、緊急事態には迅速に対応できるようにしている。施設や里親とは、児童福祉司との連携により、家庭復帰、施設入所の際には状況に応じた児童支援や助言を行っている。

・開所にあたり、地域住民への理解促進のために説明の徹底と民生児童委員・主任児童委員・青少年育成委員・学校などとの連携を強化している。専従で要保護児童対策地域協議会をおき、子どもたちを守るための地域の最後のセーフティーネットの役割を担っている。

Ⅲ一時保護所の運営

1. 一時保護の目的

評価	評価項目	
a	30	一時保護の目的に即した理念・基本方針となっているか

一時保護の目的の講評

・豊島区子どもの権利に関する条例及び児童福祉法に基づき、一人ひとりの子どもを権利主体として尊重し、子どもにとっての最善の利益を実現するために「一人ひとりの権利について考え、尊重します」「安全で安心な生活を保障します」「一人ひとりの個性を尊重し、気持ちに寄り添います」「子どもが生活する時間を大切にします」「職員は様々なニーズや時代の変化に対応できるよう自己研鑽します」という5項目の理念と、理念実現のための基本方針が定められている。それは「豊島区一時保護所START BOOK」にも明示され、職員などに周知が図られている。

・実際に子どもたちの自由に過ごす穏やかな表情からも、理念や基本方針が職員に浸透されていることが読み取れる。職員のモチベーションが高いことも必須であり、労働環境やメンタルケアが充実していることも重要な要素と思われる。

2. 一時保護所の運営計画等の策定

評価	評価項目	
a	31	一時保護所の年度単位での事業計画の策定や目標設定を行っているか

一時保護所の運営計画等の策定の講評

・事業計画は年度単位で作成し、それに基づく取り組みが実施されている。目標の達成状況や事業計画の進捗状況についての振り返りは中間評価と年度末評価の年2回実施している。

・子どもの意見は直接聞き取ることが多いが、「子どもの意見箱」を設置するほか、第三者の意見表明支援員による月4回のヒヤリングなどで集め、退所時にも児童アンケートを取り振り返りを行っている。

・職員の意見は、各種会議や申し送り、人事面談のほか、日常的に上申があり、運営に活かしている。

・地域の情報は、民生児童委員・主任児童委員・青少年育成委員・学校・要保護児童対策地域協議会・警察などの関係協力機関から収集している。

3. 一時保護の在り方

評価	評価項目	
a	32	緊急保護は、適切に行われているか

一時保護の在り方の講評		
・昨年度豊島区児童相談所で一時保護した児童は93名、ほかの施設に一時保護委託をした児童は72名、ほかの児童相談所からの一時保護委託は5名となっている。そのうち70%が虐待を原因としたもので、続いて非行の10%となっている。 ・一時保護解除後は、64%が帰宅し、20%が児童福祉施設入所となっている。また一時保護の平均日数は64.8日となっている。緊急入所は9:00-17:00で緊急の虐待通告や警察からの身柄付き通告のほか、子どもや家族が直接依頼する場合もあり、緊急援助方針会議を実施し決定することもある。 ・夜間や土日は児童福祉司立ち合いがないため、警察から情報を確実に収集し、不安・混乱・怒りなどを抱える子どもが落ち着く雰囲気作りも重視している。 ・一時保護所に移送された際には、基本2名の職員で対応し、夜間身柄フローチャートやマニュアルに基づいて、安全かつ子どもの負担が少しでも軽くなるように配慮した受け入れを行っている。		

4. 一時保護所における保護の内容

(1) 生活面のケア

評価	評価項目	
a	33	一時保護所における生活面のケアは、適切に行われているか

(2) レクリエーション

評価	評価項目	
a	34	レクリエーションのための環境やプログラム等が適切に提供されているか

(3) 食事(間食を含む)

評価	評価項目	
a	35	食事が適切に提供されているか

(4) 衣服

評価	評価項目	
a	36	子どもの衣服は適切に提供されているか

(5) 睡眠

評価	評価項目	
a	37	子どもの睡眠は適切に行われているか

(6) 健康管理

評価	評価項目	
a	38	子どもの健康管理が適切に行われているか

(7) 教育・学習支援

評価	評価項目	
a	39	子どもの教育・学習支援が適切に行われているか

(8) 保育

評価	評価項目	
a	40	未就学児に対しては適切な保育を行っているか

(9) 保護者・家庭への感情、家族の情報、家族との面会等

評価	評価項目	
a	41	家族等との面会や、家族等に関する情報提供等は適切に行われているか

一時保護所における保護の内容の講評

・安心・安全な生活をおくってもらうことを大切なケアとして捉え、子どもたちに生活リズムを整え、家庭的な体験をしてもらっている。
・リビングは広いウッドデッキに面して明るく開放的であり、各種ゲーム類、書籍やコミック、玩具、CDやDVDなどが置かれていた。体育館もあり、運動をすることができる。
・栄養士の正規職員を配置しており、子ども個々の好みや身体状況に即した食事提供をしている。子どもたちは、配膳・下膳などできることを手伝っている。
・風呂は毎日入ることができる。
・就寝時間は年齢別に定められており、起床時間は朝7時である。眠れない場合は職員が付き添い、話を聞くなどしている。
・当保護所では、本来の定数より多い3名の看護師を配置しており、夜勤は無いが土日・祝日も対応をしている。
・学習機会確保・学校復帰を意識し、学習室で時間割に沿った集団授業を行っている。ニーズに応じ、保護所や保護委託先から登校し、受験に備える子どももいる。家族との面会・交流は児童相談所中心に行っている。

5. 特別なケアの実施

(1) 性的問題への対応

評価	評価項目	
a	42	子どもの性的問題に対して、適切な対応が行われているか

(2) 問題行動のある子どもへの対応

評価	評価項目	
a	43	他害や自傷行為を行う可能性のある子どもに対して、適切な対応を行っているか

(3) 無断外出を行う子どもへの対応

評価	評価項目	
a	44	無断外出を行う子どもに対して、適切な対応を行っているか

(4) 重大事件に係る触法少年への対応

評価	評価項目	
a	45	重大事件に係る触法少年に対して、適切な対応を行っているか

(5) 身近な親族等を失った子どもへの対応

評価	評価項目	
a	46	身近な親族等を失った子どもに対して、適切な対応を行っているか

(6)その他の配慮が必要な子どもへの対応

評価	評価項目	
a	47	被虐待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か
a	48	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か
a	49	健康上配慮が必要な子ども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か

特別なケアの実施の講評

・入所児童の多くは被虐待児であり、支援マニュアルや手引きに沿い、またユニット会議や全体会議などで共有・意見交換しながら支援をしている。保護所の心理療法担当職員、看護師、栄養士、学習指導員ほか、多職種が連携して対応していることが確認できた。また児童相談所の児童福祉司や児童心理司、学校、病院、第三者委員など各支援者・支援機関とも連携体制がある。

・性被害・性加害の子どもには、児童相談所と連携しケアにあたっている。同性の職員が対応したり、夜間は男女ユニットの行き来をできなくするなどの配慮がある。

・自傷・他害のある子どもには、職員間で見守りを欠かさず、刃物、尖った物などの物品管理に注力している。何がトリガーとなっているか等を個別ケース会議で話し合っている。

・虐待・非行少年の数は少ないが、区立の一時保護所ならではの少人数制を活かし、個別の丁寧なケアを心がけている。無断外出の前例は0件である。

・散歩などの外出の機会を多く作り、子どものストレスをためないよう気を配っている。医療対応・障害児受け入れもしているが、バリアフリートイレが少ない一面もある。

6. 安全対策

(1)無断外出防止及び発生時対応

評価	評価項目	
a	50	無断外出の防止に努めるとともに、発生時の対応は明確になっているか

(2)災害時対策

評価	評価項目	
a	51	災害発生時の対応は明確になっているか

(3)感染症対策

評価	評価項目	
a	52	感染症の予防に努めるとともに、発生時の対応が明確になっているか

安全対策の講評

・安全対策として、「消防計画」「避難訓練」「感染症対策」「リスクマネジメント管理」「事故・ヒヤリハット報告」「ヒヤリハットの分析」「職員と子どもとの関係性」の7項目を挙げて安全対策を講じている。他にも一時保護児童からの暴言や暴力への対応もチェックリスト化されている。

・子どもの生活スペースは、外からの侵入ができないように設計されていて、安全が担保されるとともに同時に無断外出などにも配慮されている。

・災害に対しては、豊島区児童相談所災害時対応と業務継続計画(BCP)が定められ、災害時対応とその後の対応も定められている。

・感染症対策としては、感染症対応マニュアルや感染症予防に基づく入所受け入れ時のフローチャートを参考に、予防とともに発生時の対応を統一している。

・そのほかに、外来者や不審者などへの対応や保護中の病気やケガ、管理上の緊急事態(停電など)、興奮している児童への配慮なども定められている。

7. 質の維持・向上

評価	評価項目	
s	53	一時保護所の運営・業務に関する基本的な対応方針や手順は明確になっているか
s	54	一時保護所としての質の向上を行うための仕組みがあるか

質の維持・向上の講評		
・「豊島区一時保護所START BOOK」の中で基本的な対応方針や手順が明確に示され、それに基づいて職員は職務にあたっている。 ・新入職員には半年間チューターが付き、OJTで指導にあたり、職員には階層別に様々な研修が用意されている。初任期には「一時保護所職員研修Ⅰ・普通救命講習・幼児の発達と保育・アタッチメント研修・児童対応、集団運営・アンガーマネジメント・記録の書き方・一時保護所の法的背景」、中堅期には「一時保護所職員研修Ⅱ・普通救命講習・一時保護所職員実務者研修・発達検査の種類と検査結果の見方・サイズオブセーフティ基礎研修・リフカー研修」、エキスパートには「一時保護所職員SV研修・CVPPPトレーナー研修・児童福祉司任用前研修」、その他にも「こどもの権利擁護・トラウマインフォームドケア・ホールディング技術、実践・SNS等個人情報の取り扱い・感染症の基礎知識・食物アレルギーへの対応」などを実施している。 ・職員のモチベーションアップやチームビルディングも並行して進めて質の向上を図っている。		

Ⅳ一時保護所における子どもへのケア・アセスメント

1. アセスメントの実施

(1) 保護開始時

評価	評価項目	
a	55	保護開始にあたって、子どもや子どもの家庭に関する情報等が適切に把握されているか
a	56	関係機関等と連携して総合的なアセスメントを行い、支援方針を決定しているか

アセスメントの実施の講評		
・保護開始にあたり、通常は福祉司を通して子どもの入所と共に情報（「一時保護決定通知書」「受診券」「健康診断書（入所前健診）」「医療同意書」などの書類）を確認するなど、必要な情報を得ている。 ・夜間の身柄通告における入所などの緊急入所に際しては、警察との連携を図り、アレルギー及び感染症の有無について確認を行っている。ただし、正確な情報が得られない場合には、情報を得られるまで、あるいは検査により有無が明らかになるまで、アレルギーへの配慮として28品目除去食（レトルト）で対応をしている。 ・保護所には夜間身柄フローチャートや感染症対応マニュアルが掲示されており、夜間の職員が少ない時間帯に入所が発生しても、速やかに保護を受け入れられるような環境を整えている。 ・支援方針を決定するに至る前に、子どもと保護者との関係の方向性、子ども自身にどのような支援が保護所として必要か、子どもと地域との関係などを考慮して児童福祉司・児童心理司・保護所の職員で検討を行い、方向性を出すようにしている。		

2. 個別援助支援（援助方針）の策定及び個別ケアの実施

評価	評価項目	
s	57	援助指針に沿った個別ケアを行っているか
a	58	一時保護中において、子どもの変化に応じた支援方針の見直し等が行えているか

個別援助支援(援助方針)の策定及び個別ケアの実施の講評

- ・個別支援プログラム(個別援助支援)の作成にあたっては、保護所全体で協議し、児童福祉司とも情報共有の上実施している。
- ・個別援助支援作成は、入所後から10日程度の期間の間に初期観察を行い、その後3～4週間程度の期間で経過記録などをもとに観察会議を行い、援助方針を決定している。
- ・入所している子どもの生活態度や行動、対人関係のあり方などを子どもと関わりながら、客観的・具体的に観察するなどの行動観察の上に作成した個別援助支援となるようにしている。個別援助支援の作成に至るには、子どもが保護所が安心できる場所であると感じて本心を職員に表出していることが大切であり、そのために職員自身が子どもにとって安心を招いている環境のひとつになることも必須であるとしている。
- ・子どもに寄り添う、話を聞くことを続けていくことで、子どもからいろいろなことが発信されることがあり、それにより、一度立てた支援方針を振り返り再構築が必要となることもある。また、時間をかけて関わることで今まで見えていなかった(見せなかった)話や姿が出てくることもあり、それらも支援方針の見直しにつなげている。
- ・保護所では、子どもが「何かした時」「何かあった時」「反抗的な態度をした時」がチャンスと考えており、子どもが今まで見せなかった自分を発信する機会としてその時を逃さず聴きとり、それが支援につながるようになっている。

3. 子どもの観察

(1) 子どもの観察

評価	評価項目	
s	59	一時保護中の子どもについて、行動観察が適切に行われているか

(2) 観察会議等の実施

評価	評価項目	
a	60	観察会議が適切に実施されているか

子どもの観察の講評

- ・今まで生活していた生活環境から切り離され、不安や怒りなどを抱えている子どもの心身の状況を鑑み、子どもに寄り添いながら受容的な関わりをする中で行動観察を行うことを大切にしている。一方で、子どもが保護所に居ることが安全で安心できると感じられる環境を提供できるように努めている。
- ・子どもは心的外傷体験による問題行動を起こすこともある。また、職員の気を引く行動や職員を試す行動などを見せることで子どもが内面を表出させ、保護所が安全な場所だと認識していくこともあるとしており、保護所として職員の精神面をフォローすることにも配慮している。
- ・1日に2回の職員の引き継ぎ時にその日の子どもの状況を職員間で共有し、対応について確認をしている。子どもの様子はその日の職員が書式に従ったPCのファイルに入力しており、その記録は担当者のみならず、全ての職員や福祉司が閲覧することができる環境になっている。記録は日々の子どもの様子を観察して記載するようにしている。なお、面談は定期的に行うのではなく、子どもの些細な変化に気付いた時に期を逃さず話しをする機会を持つようにしており、必要な時に常時または適時行うことを大切にしている。これらの記録は子ども個人の児童票のベースとなっている。
- ・観察会議は月に2回保護所の会議日に設定している。保護所担当職員を含め約8割の職員と担当福祉司、担当心理司が出席して子どもの行動観察を行うとともに支援の見直しを図る機会としている。観察会議の際には、担当職員が作成した観察児童票により行動診断を行い、長所と課題などをあぶりだし、支援の方針を決定している。

V 一時保護の開始及び解除手続き

1. 開始手続き

(1) 保護開始に関わる支援・連携

評価	評価項目	
s	61	保護開始にあたり、必要な支援が適切に行われているか

(2) 子どもの所持物

評価	評価項目	
a	62	一時保護中の子どもの所持物について、適切な対応が行われているか

開始の手続きの講評

・保護開始にあたり、子どもから保護への同意、保護者への告知などを経て保護するのが支援の流れであるが、時にはその流れに準じることなく保護される場合もある。緊急保護などで夜間に保護開始になる場合は、通常は事前に情報として得られる罹患歴・予防接種歴・感染症・アレルギーの有無などがわからず保護開始になることもある。この場合には、健康診断や嘱託医の診断を受けるまでなど情報が整うまで、アレルギーへの配慮として28品目除去食対応をしている。28品目の除去食はどんな時間でも対応できるようにレトルトを準備している。ただし、メニューが1～2種類しかないため、場合によっては数日その食事しか提供できないことを憂慮しており、現在対策を思慮中とのことである。なお、保護所では甲殻類・魚卵・ナッツ類・そば・生卵・キウイ・パイナップル・グレープフルーツの食材は提供していない。

・保護開始の際の支援として衣服の支給もしているが、特に女子は好みの服などの嗜好が強いこともあり、私服の使用を求めることも多いとのことである。ただし、ほかの入所者や保護者への配慮も必要となる部分もあるため、できるだけ保護所が用意した衣服を使用するようにお願いをして、外に出る際に着用することを促している状況である。衣服購入の際には男子・女子の好む洋服だけでなく、LGBTQにも配慮したユニセックスの衣類も準備できるように心がけているとのことである。

・一時保護中の所持物については入所時に「所持物保管証」に記載し、写真で記録を残すこともある。ただし、一部または多くの所持物を保護所内でも使用したい意向がある場合には、個室だけに限って使用することなどを伝えている。ただし、精神的安定に関わる物品（例えばぬいぐるみや大切にしているタオルなど）については、子どもと相談のうえ所持できるように個別に柔軟に対応して、子どもの精神面への配慮をしている。

2. 解除手続き

(1) 保護解除に係る支援・連携

評価	評価項目	
a	63	保護解除にあたり、関係機関等に対し、必要な情報が適切に提供されているか

(2) 子どもの所持物

評価	評価項目	
a	64	保護解除にあたり、子どもの所持物について、適切な対応が行われているか

解除の手続きの講評

・子どもが保護解除に至る前段階で、子どもから気持ちや意向を聴き取り確認をした上で進めており、保護解除が決定するまでに、保護所内で解除になった際の練習なども行っている。また、担当の福祉司からも解除について本人に話をする機会を持っている。

・入所の際には所持物について、「所持物保管証」に記載し、時には写真に撮るなどして記録に残しており、保管の際には紛失などがないように管理を徹底している。保護解除の際には、「所持物保管証」に基づき、もれのないようダブルチェックを行い返還している。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	Ⅱ-3	Ⅱ 一時保護の環境及び体制整備 3. 適切な管理体制
タイトル①	適正配置された職員の専門性向上に取り組んでいる	
内容①	新入職員には半年間チューターが付き、丁寧に指導にあたっている。職員には初任期・中堅期・エキスパートという階層別に数多くの研修が用意されていて、スキルアップに取り組んでいる。その他にも「子どもの権利擁護・トラウマインフォームドケア・ホールディング技術、実践・SNS等個人情報取り扱い・感染症の基礎知識・食物アレルギーへの対応」などの研修を実施している。職員のモチベーションアップやチームビルディングも並行して進めて質の向上を図っている。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	I-1	I 子ども本位の養育・支援 1. 子どもの権利保障
タイトル②	「子ども会議」での子どもからの意見や意向に対して誠心誠意対応することに努めている	
内容②	子どもの意見創出の場として月2回の「子ども会議」を設けている。ここで出た意見や意向は翌日の職員会議で議論され、意向にそぐわない場合でもその結果を早急に子どもに伝えている。自分の意見を言った子どもが、その意見に対して環境として関わっている大人が誠意を持って対応していると伝わることは、意見や意向が叶えられるかという短縮的な結末より、大きな意味を持つと思われる。今まで大人を信頼できなかった子どもにとって、大人が信頼に値すると知ってもらえる機会となるよう、子どもと向き合っ対応することを大切にしている。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	Ⅲ-4	Ⅲ 一時保護所の運営 4. 一時保護所における保護の内容
タイトル③	日々の安心・安全な生活を大切なケアと捉え、子どもに各種の生活体験を提供している	
内容③	少人数の保護所ならではの家庭的な生活を大切にしている。食事・睡眠・排泄・学習・遊びの機会をしっかりと確保・提供し、子どもたちに様々な経験ができる環境を提供している。就寝時間は年齢別に定められ、起床は朝7時に統一されている。朝起きて夜に眠るという生活リズムを整え、看護師、栄養士などとも連携した健康的な日常生活を送れるよう努めている。一時保護解除後の学校復帰、高校や大学受験などに向け、保護所内でも学校と同じように時間割に即した集団授業が行われている。丁寧な生活を支援の第一義と捉えていることが確認できた。	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	子どもの将来を思う細やかな支援と真摯な取り組みが適切な運営に反映されている
	内容	保護所は、子どもが措置される施設または里親などのもとに入るまでの一時的な避難場所である。そのため子どもの意向を重視し、安心安全に過ごすことを第一義としている。その中で当保護所では、子どもの次のステップに進む際の支援になるようにと細やかな配慮をしている。聴き取りの際に度々聞くことができた「丁寧に関わりたい」「子どもの生活を大事にしたい」「今ではなく将来のために」などの子どもを思う言葉が、日々の子どもへの細やかなケアの根になっていると思われる。真摯な取り組みにより適切な運営が担保されている施設と思われる。
2	タイトル	子どもの思いや意向を大切にし、話を聞く場面を多く作っている
	内容	子どもの意見表明を大切に考えている。思いの表出がうまくできない子どもも多くいるため、ユニットの職員が日常的に声かけをして話を聴いたり、保護所の心理療法担当職員との個別ランチ会などの機会を作っている。外部の第三者委員も定期的に保護所を訪れており、子どもと話をしたり、子どもの権利に関するワークショップが開かれたりしている。月2回、子ども会議も行われており、保護所運営に関する子どもの意見をくみ上げている。
3	タイトル	職員のモチベーションや接遇力の高さが子どもに適切な支援を提供している
	内容	基本理念、方針から実際の支援までを定めた「豊島区一時保護所START BOOK」が職員に周知され、統一した支援が行われている。非常に厳しい業務ではあるが、労働環境整備、時間外労働も緊急対応で発生はするが過度ではなく有給休暇も比較的取得しやすくなっている。夜間の緊急一時保護も管理者・児童福祉司・看護師などのバックアップがあり、メンタルケアも充実している。職員のモチベーションは大変高く、接遇力も同様に大変高い。それが子どもの支援にも如実に表れており、適切な支援につながっている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	LGBTなどの子どもにどのような支援ができるのか職員の見識を深める研修などの取り組みも期待したい
	内容	ユニットは全室個室対応となっているが、LGBT対応の居室や「誰でもトイレ」のような設備がないため、子どもと相談の上現実的にはトイレやお風呂、居室は生物学的な性別での対応となっている。保護所では子どもの意向を聞き取りながら対応に努めているが、現在の施設環境で対応が可能なことと不可能なことがあることも認識している。LGBTを表明した子どもが今後保護所を出た後のいろいろな困難も憂慮される。短い期間での入所の中でできる対応は限られるが、研修などにより職員による支援の幅がさらに広がることを期待したい。
2	タイトル	障害児の入所に際し、更なるバリアフリー拡充の検討も期待される
	内容	当一時保護所では、身体・知的・精神などの障害のある子どもの入所も受け入れをしている。看護師は規定より多い3名の配置がなされており、受診同行や服薬ほか吸入など、保護所で可能な範囲の医療行為も対応している。また正規職員の栄養士がおり、子ども個々の状態に合わせた食事提供も可能となっている。一方で、各ユニットのトイレや浴室は、バリアフリー対応にはなっていない。車イスの場合は、建物内の別の場所に移動しなければならないなどの不便がある。障害児対応について、更なる設備の充実も期待される。
3	タイトル	一時保護所の質の向上に合わせて、メンタルケアの充実も更に求めたい
	内容	現在でもメンタルケアは充実しており、職員はモチベーションも高く子どもたちに向き合っている。しかしながら、一時保護所のニーズは高まる一方で、一時保護所の質の向上も常に求められる。虐待が70%を超え、様々な発達障害・触法・外国籍の子どもなども増え続けることも予想され、職員の心理的負担はさらに高まることが考えられる。現在職員を増やす要求をあげ、更なる研修の質の向上や労働環境の整備を目指す方針であるとのこと、合わせて職員のメンタルケアの充実と更なるチームビルディングに期待したい。