

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〈概要版〉

(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。

(4) 評価項目の評価

全評価項目中 142 件中、「できている」の評価が 141 件となっています。

評価項目の 카테고리	できている (○) の数	できていない (×) の数
I リーダーシップと意思決定	9	-
II 経営における社会的責任	10	1
III 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用	8	-
IV 計画の策定と着実な実行	15	-
V 職員と組織の能力向上	10	-
VI 情報の保護共有	7	-
VII-1 サービス情報の提供	2	-
VII-2 サービスの開始・終了時の対応	8	-
VII-3 個別状況に応じた計画策定・記録	12	-
VII-4 サービスの実施	40	-
VII-5 個人の尊厳の尊重とプライバシーの確保	9	-
VII-6 事業所業務の標準化	12	-
合計	141	1

(5) 全体の講評

【特に良いと思う点】

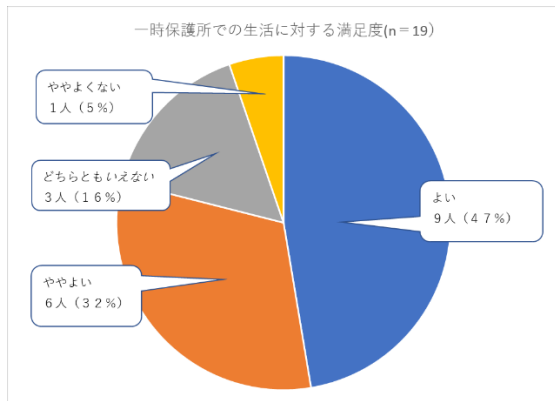
- 「人権の尊重」や「安全・安心の確保」「意見表明権の尊重」などの基本的な理念を職員全員で検討し、その実現と定着に向けて、区と一時保護所が一体となった取り組みを行っている。
- 意見表明権の保障など、子どもの権利の実現を目的として、「子ども会議」など様々な機会を設定し、さらに、第三者委員の定期的な訪問などを通じて、支援を振り返る仕組みを作っている。
- 弾力的な日課の運用に努め、子どもの気持ちを尊重し、子どもとの信頼関係を大切にした支援を行っている。また、ユニットを基本とした生活の中で規範を身につけていけるような支援を行っている。

【さらなる改善が望まれる点】

- S V 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。
- 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。
- 今後増加すると予想される障害を持った子ども（特に発達障害）に対する支援のあり方の検討に期待したい。

(6) 保護児童へのアンケート調査

一時保護所での生活に対する満足度



子どもの約8割は、一時保護所での生活が「よい」と答えており、「よくない」と答えた子どもはいませんでした。また、全員が「保護所で楽しいと思う活動がある」と回答しています。

設問ごとの回答結果（「はい」の回答の割合）

問1	食事の時間は楽しみですか	68%
問2	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	16%
問3	学習はわかりやすく楽しいですか	26%
問4	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	79%
問5	保護所で楽しいと思う活動はありますか（体を動かすこと、創作活動、所外活動 など）	100%
問6	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	84%
問7	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	84%
問8	居室やホール・食堂・浴室・トイレ（共有スペース）はきれいですか	89%
問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）、職員は対応してくれますか	84%
問10	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）	79%
問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）	89%
問12	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	47%
問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したか	89%
問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そうですか（実際に聞いてくれていますか）	89%
問15	「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	84%
問16	困ったことなどがあったとき、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）	79%
問17	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）	84%

N=19、%は「はい」の回答の割合