

## 【評価結果報告書】

### 川崎市中心部児童相談所一時保護所

実施機関：ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部

対象事業所名	川崎市中心部児童相談所 一時保護所
経営主体(法人等)	川崎市
対象サービス	児童相談所 一時保護所
設立年月日	昭和58年2月
評価実施期間	令和4年8月2日 ～ 令和5年3月18日
評価項目	一時保護ガイドラインや関連法制度などをもとに三菱UFJリサーチ&コンサルティングが策定した第三者評価基準（案）の評価項目

#### 総合評価（事業所の長や努力、工夫していること、今後期待される点等）

##### 【施設の特徴】

川崎市中心部児童相談所一時保護所は昭和58年2月に開所し、児童の権利擁護の視点に基づき、子どもの人権を保障し子どもが安全で安心感の持てる支援に取り組んでいます。定員は30名ですが、定員超過が常態化する中で、子ども一人ひとりの状況に応じた支援方針を児童相談所等関係機関や多職種の職員と共有し、連携して支援を行っています。

職員は、一時保護の基本的な考え方や被措置児童等虐待の防止を常に意識し、外部講師による研修を計画的に実施するなど、資質向上に努めています。

現在は、定員を超過しての入所や個別的な配慮を必要とする子どもの増加等から、子どもの生活環境の改善を図るため建て替えを進めており、現在、施設は仮設となっています。

##### 【長や今後期待される点】

#### 1 多様な意見表明の機会を提供し、子どもが自ら体験し活用できるよう支援しています

「一時保護所のしおり」に、「一人の人として大切にされる・心と体の健康が守られる・教育をうける・意見などを言う」権利があることを明記し、入所時オリエンテーションで説明しています。併せて、自分と同様に他人にも権利があることも説明しています。

意見表明の機会は、職員との会話や毎日の日記、トイレに設置された意見箱、月1回開催のこども会議、毎週日曜日に実施するホームルームがあります。

今年度より第三者委員を2名委嘱し、面接室で子どもの話を聞き取るしくみができ、子どもに権利侵害がないかを聞いています。さらに、権利についてわかりやすく説明した「権利カード」を、児童相談所の非常勤弁護士が子どもとの個別面談で説明・配付しています。

第三者委員や弁護士との面談の機会を、子どもが意見表明を体験できる大切な場として位置付け、子どもが自ら意見やSOSを発信できるよう支援しています。

#### 2 日常生活の中で子どもの自由な活動を尊重するよう努めています

制約のある生活の中で、子どもができるだけ自由に過ごせるよう努めています。定員内であればプライバシーが守れる個室を提供し、愛着のあるぬいぐるみや衣服を持ち込めるしくみがあります。

子どもは、本棚から書物やコミックを選んだり、職員とおしゃべりをしたりしています。私服の着用を希望する場合は、華美でないこと・乾燥機で縮むことがあることを説明し、納得を得たうえで着用を認めています。髪の毛の色は入所したときのままで過ごすなど、子どもの意向を尊重するよう努めてい

ます。

### 3 自己評価や第三者による評価を活用し質の向上に向け取り組んでいます

令和4年度の中部児童相談所の組織目標に「一時保護ガイドラインに則った適切な運営・管理、第三者による評価結果の課題の改善」を掲げ、毎年度自己評価を実施して事業内容を振り返るほか、外部機関による評価を受審し抽出された課題の改善に取り組んでいます。

課題であった研修の強化については、「不適切対応と対策」やグループワークの所内研修、外部講師による「一時保護ガイドライン」「被措置児童等虐待」等の研修を年間計画にもとづき実施し、資質の向上に取り組んでいます。さらに、第三者委員の設置と活用、上下肌着の新品提供、食事に関しては温冷車の導入等の改善が実現しています。

### 4 専門性を生かした子ども支援の成功例を保護者に伝え、子どもの退所後の生活につなげています

子どもの退所時に一時保護所の職員が児童福祉司と保護者の面接に同席し、直接、子どもの生活場面の成功例を伝え、家庭での生活につなげる機会を設けています。子育てに不安を抱え育てにくさを感じている保護者も多いことから、専門性を生かしたアドバイスを継続していくことが期待されます。

### 5 子どもの学習支援へのさらなる配慮が期待されます

子どもの学習支援は、教員免許を持つ学習専任指導員3名とで行っています。午前中に集団での学習を行い、午後は個別対応の子どもの学習時間を設けています。

高校生の一部は在籍校に通学していますが、そのほかの子どもは、特別行事等への参加以外の通学は難しい状況となっています。在籍校との連携は児童福祉司を通して行っていますが、さらに、子どもにとって有効な学習方法を協議することや、安全な通学の保障のための社会資源の活用の検討が期待されます。

## 評価領域ごとの特記事項

### I 子ども本位の養育・ 支援

- ・「一時保護所のしおり」を作成して入所時に、子どもに「権利」の説明をしています。「健康で安心した生活を過ごせるように守られる、生まれながらに持っている権利がある」こと等を具体例をわかりやすく記述しています。併せて、自分と同様に他人にも権利があることも説明しています。
- ・子どもが意見を表明したいときや相談したいことがあるときは、職員への申し出のほか、意見箱、こども会議、ホームルーム、日記を活用できます。保護所以外の職員、児童福祉司、児童心理司、児童相談所の弁護士、オンブズパーソン等、話をしたい人に聞いてもらえることも説明しています。
- ・児童相談所の弁護士は子どもと個別に面談し、「あなたの権利について」記載した「権利カード」をもとに説明・配付しています。
- ・令和4年度より、第三者委員を2名委嘱し、面接室で子どもの話を聞き取るしくみができ、定期的に子どもに権利侵害がないか等を聞いています。
- ・子どもの意見・要望は、権利擁護担当者会議や係会議で共有・検討し、回答を共有スペースに貼り出しています。子どもの要望で、玩具やコミック、書籍等を購入しています。

- 子どもが気分転換できるよう、子どもの要望を聞き、個別に職員と散歩や買い物に出かけています。
- 外出、通学、通信、面会、行動等に関する制限は、子どもの安全を第一として最小限になるよう、職員は児童福祉司と検討しています。一部の子どもは、緊急時に連絡ができるよう安全を確保し、通学しています。それ以外の子どもは、一時保護所として制約があり、通学は難しい状況にあります。
- 特に配慮を必要とする子どもを受け入れる場合は、1階のトイレ・浴室完備の自立訓練室を居室として使用し、個別対応をすることとしています。
- 食事に配慮が必要な場合は、管理栄養士・厨房職員と連携して配慮食を提供することになっています。
- 業務マニュアルに「子どもの尊重」を掲げ、子どもの権利を尊重した取り組みを行うことを明記しています。子どもの接し方について、研修にグループワークを取り入れて共有化を図り、その後の支援に活かしています。
- 原則個室で、リビングにテーブルやソファ、ラグを設置し、コーナーに敷物を敷いて座卓を置くなど、家庭的な雰囲気となっています。現在はコロナ禍でもあり、密を防ぐために女子のみが利用しています。子どもたちは随時居室から出て、自由にトイレに行ったりお茶を飲んだり、職員とおしゃべりをしています。男子には、自由に過ごしたり遊べる場所として、食堂を提供しています。
- 業務マニュアル作成の目的に、子どもの背景は様々であること、適切な援助が求められること、子どもの人権を保障し子どもが安全で安心感を持てる生活の保障に努めなければならないことを明記し、職員に周知しています。
- 子どもに「個人が尊重される（大切にされる）保護所であることを説明し、ホームルームやこども会議で、一人ひとりが大切な存在であることを伝えていきます。さらに、日々の生活や面接の場等を通して、甘えていいこと、あなたを大切に思っていることを、個別に伝えていきます。
- 子どもが、毎日、室内遊びか外遊びかを選択したり、CD、DVD、コミック等を選ぶようにしています。幼児には、外遊びの場所を聞いたり、コーナーを設置して自ら玩具を取り出せるよう工夫しています。
- 職員は、子どもの不安な気持ちに寄り添い、子どもの話を聞いています。聞き取った子どもの言動や感情を代弁し、児童福祉司に伝えていきます。

## Ⅱ 一時保護の環境及び 体制整備

- 保護が必要な子どもが定員を超えている場合は、面談室、会議室、静養室などをできるだけ居室に近い環境に設定しています。やむなく相部屋にする場合は室内にカーテンやパーテーションで仕切りを作り、プライバシー保護に努めています。

- 保護所での一日のスケジュールには、自由に過ごす遊びの時間があります。個別性が尊重されるように、日課やルールを変更することもあります。
- 居室は、窓は曇りガラスで、カーテンを付けて外部からの視線を防いでいます。エアコン、テレビ、カーテン、ドライヤー等を備えています。
- 一時保護の受け入れ調整は課長・係長の任務として、入所者数、児童の特性を把握し判断しています。課長・係長が不在時にも適切に入所受入れができるよう、児童相談所と情報共有・申し合わせを行っています。
- 所内の担当者会議、観察会議、アセスメント会議で、児童相談所と情報共有をしています。援助方針会議には課長・係長・保護所心理士が出席し、相談援助の進捗を共有しています。課長・係長は日常業務を通じてその都度職員の相談にのり、アドバイスを行っています。
- 「一時保護所ガイドライン」の研修は年間研修計画に繰り込み、外部講師による研修を行っています。こども家庭センター所属の弁護士に講師を依頼し、権利擁護や被措置児童虐待の研修を受けています。内部研修の他、市主催の研修、子どもの虹情報研修センター、国立武蔵野学園の研修等に参加しています。

### Ⅲ 一時保護所の運営

- 業務マニュアルに、子どもの権利を守ること・職員は資質向上に努めること等を掲げ、基本的な考え方を明記しています。理念の必要性を認識し、係会議で話し合っています。
- 令和4年度の中部児童相談所の組織目標に「一時保護の適時・的確な実施及び一時保護所の適切な運営・管理」を明示し、年度の歳出決算見込み調書を作成しています。所内行事計画は、目的、実施内容、実施までのフローを明示しています。計画は年度末に当年度の実施状況を振り返り、課題の抽出を行ったうえで次年度の計画を作成しています。
- 所内行事計画にもとづき、新型コロナウイルス感染症拡大状況を判断しながら行事を行い、1月には、外出行事を実施しています。
- オリエンテーションや入所後の生活の中で、子どもに、具体的に生活のルール等を伝えています。しおりにはルビを振り、子どもがわかりやすい表現を使い、具体例を挙げて説明しています。特に権利擁護・生活のルール、日課については丁寧に伝えています。
- 基本的な生活への援助は、日課に組み込んでいます。幼児保育マニュアルに保育のポイントを明確にしています。食事・排泄・入浴・睡眠などの基本的な生活習慣が身につくようマニュアルを活用して援助しています。

- レクリエーションには、ホール、リビング、食堂を使うことができます。ホールは時間を区切って交代で使用し、走り回ったりバドミントン等の運動ができます。手芸や工作、塗り絵などの材料を揃え、子どもの希望で提供しています。
- 献立は、委託業者の管理栄養士に栄養バランスに配慮した献立作成を依頼しています。温保冷車を用意して、温かいものは温かく、冷たいものは冷たくし、適温で配膳しています。食堂で食事をする子どもは、保温ジャーで温められているごはんや汁物を食べています。
- 食物アレルギーのある子どもへの配膳は、間違いがないようお盆を別にし、食札を確認し最初に配膳しています。食堂壁面に「アレルギー除去食児在籍時の配膳の流れ」と、個別の子どもの除去食表を貼り出しています。
- 子どもは毎日入浴し、着替えた衣類は毎日、衣類担当職員が子どもごとに洗濯・乾燥し、畳んで仕分けしています。夕食後の入浴も検討し、希望があれば対応するようにしています。
- 直接肌につく衣類は、すべて新品を支給しています。半袖や長袖、ジャンパーなどの上着を用意し、気候に応じて貸与しています。子どもの希望で私服の着用はできますが、乾燥機で縮むことがあることを伝えています。シーツ・枕カバー・パジャマは週1回洗濯し、清潔を保っています。汚れたものはその都度交換しています。
- 看護師を1名配置し、子どもの医療面の支援を行っています。嘱託医の小児科医とは看護師を中心として連携し、月2回の検診時に子どもの個別の様子を話し合い、アドバイスを受けています。
- 子どもの学習内容は、子どもに合ったものとなるよう、担当職員・学習専任指導員・児童福祉司と相談して決めています。子どもの学力に合った教材等を工夫し、子どもが理解できた喜びを味わえるような指導に努めています。
- 在籍校の職員が来所することはありますが、定期的とまでは言えません。さらに児童福祉司や担任等と連携を深めていくことが期待されます。
- 面会や外泊は、子どもの意思を尊重して児童福祉司が決定しています。面会や外泊後は、子どもの様子に留意したり気持ちを受け止め、情報を児童福祉司と共有しています。
- 子どもの支援にあたり、子どもの成育歴や背景、特性等を把握し、児童福祉司等と連携して支援にあたっています。
- 担当職員を中心に、他職員・保護所心理士・看護師等とチームとして子どもの

ケアを行っています。心理ケアが必要な場合は、児童福祉司の面談や保護所心理士、児童心理司が実施し、児童相談所全体で子どもが安定した生活を送れるよう支援しています。

- 児童相談所保健師による性教育を実施しています。保護所では、人との距離感が近くならないよう説明し、日常の中で距離の持ちかたを伝えています。
- 無断外出に対応したマニュアルを作成し、検索手順を明確にしています。無断外出に至らないよう、子どもと話をして丁寧に気持ちを聞き、無断外出をしてしまったときは理由を聞くなどし、無断外出を行わない方法を一緒に考えています。
- 身近な親族が亡くなった場合は、一時保護所職員と児童福祉司・児童心理司の三者で子どもの様子を共有し、子どもに伝えるタイミングや伝え方、伝えた後のフォローアップ体制について検討しています。職員は、子どもの悲しみや辛さを受け止めて話を聞き、寄り添うように努めています。
- 業務マニュアルに、虐待ケースの対応を記載しています。身体症状や精神症状があったときは、小児科嘱託医や非常勤児童精神科医の助言を受けています。
- 障がい特性に配慮して、静かで刺激の少ない場所の居室を用意する等、工夫しています。
- 避難訓練計画があり、夜間想定訓練も実施しています。避難経路図があり、動線は確保されています。非常口近くには物を置かず、出入口を塞ぐことはありません。
- 「新型コロナウイルス対応マニュアル」のほか、「保育所における感染症ガイドライン」を参考に対応を検討しています。感染防止の対策として、看護師の指導で、検温、手指消毒、うがい、マスク着用、等を日常生活の中で基本的なことを習慣化できるよう支援しています。

#### IV 一時保護所における 子どもへのケア・ア セスメント

- 子どもの性格、行動特徴、言動、情緒、対人関係からアセスメントを行っています。子どもの一時保護中での育ちや感情変化を把握し、成長に合わせた支援を行っています。
- 子どもの様子は業務日誌に記録し、朝・夕の引継ぎと毎月の係会議で職員間の共有ができています。職員は、気になる子どもの様子を把握し、行動観察を実施しています。
- 行動観察は保護所内での生活習慣、健康状態、行動面、長所・短所等から総合的に子どもの状況を判断し、子どもの行動診断を行って援助方針を明確にしています。

## V 一時保護の開始及び 解除手続き

- 子どもの入所にあたり、一時保護することになった経緯・理由・目的、子どもの行動傾向、日常生活、健康管理上注意しなければならないアレルギー・熱性けいれん・感染性疾患・常用薬等、必要事項の確認を行って必要となる支援を明確にしています。
- 子どもの入所時に「一時保護所のしおり」に沿って保護所内で生活する上での約束ごとについて説明しています。子どもが所持している物で自己管理ができる物（筆記用具、写真、Tシャツ等の衣類等）は他人に見せない、触らせない等のルールを守ったうえで所持を認めています。
- 入所時に子どものサイズに合った衣類（下着を含む）を2組用意しています。文房具等の日用品は使用時に貸与しています。衣類、日用品等はいつでも貸与できるよう、用意しています。
- 子どもが入所時に所有していた物は私物管理表を作成し、子どもの確認を得たうえで倉庫に保管しています。
- 退所時は、入所時に作成した私物管理表の内容と現物を子どもと確認しながら返還し、受領印を貰うことを徹底しています。

## 【事業者コメント】

令和3年度の川崎市全体における児童虐待相談対応件数は5,832件で、前年度と比較して4.9%の増加となっています。児童相談所における相談・通告件数も4,000件を超えており児童虐待の課題を取り巻く状況が深刻なものとなる中、児童相談所及び一時保護所の役割はますます重要なものとなっています。

一時保護所は、虐待や非行などの理由により、突然、家庭と離れて入所となる状況にあることから、子どもにとって安全で安心できる生活の場を確保するとともに、子どもの権利が守られる場所とならなければなりません。本市では、子どもの立場に立った支援の充実に向けて一時保護所運営等の改善に取り組むため、平成30年度から第三者による評価を受審することとし、今回、中部児童相談所が2回目の第三者評価を受審いたしました。

今回、良い評価をいただいたのは、第三者による評価や多様な意見表明の機会を提供し、一時保護所における生活の質と権利擁護の向上に取り組んでいる点です。今年度から入所児童の立場や特性に配慮した適切な対応を実施するため、第三者委員を設置し、入所児童から受け付けた意見や要望、相談について川崎市こども家庭センターと川崎市中部児童相談所の一時保護所に助言を行うことで、入所児童の権利擁護と生活の向上を図っています。また、トイレに設置された意見箱や月1回開催のこども会議、毎週日曜日に実施するホームルーム等を活用することによって、子どもの意見や思いを自由に表明するための権利が侵害されないような取り組みを実践しています。

一方、改善や工夫などを期待したい点として、子どもにとって有効な学習方法や安全な通学を実現するための社会資源の活用が十分ではないとの指摘がありました。

一時保護所の現状として、高校生年齢の児童以外の公教育を受ける機会が不足している点や、様々な学年や能力・達成度の異なる集団である点などの課題があります。それらの課題に対しては、どのような学習方法を展開することが効果的であるかを在籍校と協議したり、安全な通学を実現するために教育委員会と連携したりすることで改善していきたいと考えています。

また、子育てに不安を抱え育てにくさを感じている保護者に対して、専門性を生かしたアドバイスが不足している点についても指摘がありました。

ケースによっては、これまでもベテラン職員が、子どもの退所時に児童福祉司と保護者の面接に同席し、子どもの生活場面における対応成功例を伝えるなど、退所後の家庭養育の改善等に活かしてもらえるよう対応を行っています。今後は、児童福祉司や児童心理司と協力し、保護者からのニーズを的確に捉え、ベテラン職員ではなくても保護者に対して、組織的にアドバイスやフィードバックができるような仕組みづくりや、職員の資質向上に取り組んでまいります。

現在、子どもたちの自由な活動を尊重するように創意工夫しながら対応していますが、より一層子どもたちの生活環境を改善するために、一時保護所の建て替えを進めています。今後も、できるだけ子どもたちの声に耳を傾け、虐待などで心身ともに傷ついた子どもたちが安心して健やかに生活する場となるよう、今回の受審結果も踏まえ、引続き児童相談所全体で運営改善に努めてまいりたいと考えております。