

令和4年度 札幌市児童相談所および一時保護所の子どもの生活・支援に関する第三者評価 報告書(概要版)

令和5年3月31日
一般社団法人 日本児童相談業務評価機関



●評価の方法

三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング「児童相談所における第三者評価 ガイドライン(案)」「一時保護された子どもの生活・支援に関する第三者評価の手引き(案)」により、次の方法で第三者評価を実施した。

1 各所アンケート	2 事前準備資料	3 実地調査	4 報告書の提出								
<ul style="list-style-type: none"> 自己評価アンケート (児童相談部門、一時保護部門共通) こどもアンケート (児童相談部門、一時保護部門共通) <ul style="list-style-type: none"> …いずれも対象は小学4年生以上 おとなアンケート (児童相談部門のみ) <ul style="list-style-type: none"> …対象は行政区職員・施設職員・里親 	<p>評価に必要なと思われる次の資料を施設から徴し、評価者が精査した。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>児童相談部門</th> <th>一時保護部門</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>業務概要、研修計画、職員経験年数・人員配置等、子どもに対する説明資料(権利ノート等) 等</td> <td>事業概要、業務分掌、勤務表、平面図、事業計画、子どもに対する説明資料 等</td> </tr> </tbody> </table>	児童相談部門	一時保護部門	業務概要、研修計画、職員経験年数・人員配置等、子どもに対する説明資料(権利ノート等) 等	事業概要、業務分掌、勤務表、平面図、事業計画、子どもに対する説明資料 等	<table border="1"> <thead> <tr> <th>児童相談部門</th> <th>一時保護部門</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> (1) 全体状況説明 (2) 援助方針会議傍聴 (3) 個別事例ヒアリング (4) 新人職員ヒアリング (5) 新人SVヒアリング (6) 施設見学 (7) フィードバック </td> <td> (1) 申し送り会議立ち合い (2) 施設見学 (3) 全体状況説明 (4) 新人職員ヒアリング (5) こどもヒアリング (6) フィードバック </td> </tr> </tbody> </table>	児童相談部門	一時保護部門	(1) 全体状況説明 (2) 援助方針会議傍聴 (3) 個別事例ヒアリング (4) 新人職員ヒアリング (5) 新人SVヒアリング (6) 施設見学 (7) フィードバック	(1) 申し送り会議立ち合い (2) 施設見学 (3) 全体状況説明 (4) 新人職員ヒアリング (5) こどもヒアリング (6) フィードバック	
児童相談部門	一時保護部門										
業務概要、研修計画、職員経験年数・人員配置等、子どもに対する説明資料(権利ノート等) 等	事業概要、業務分掌、勤務表、平面図、事業計画、子どもに対する説明資料 等										
児童相談部門	一時保護部門										
(1) 全体状況説明 (2) 援助方針会議傍聴 (3) 個別事例ヒアリング (4) 新人職員ヒアリング (5) 新人SVヒアリング (6) 施設見学 (7) フィードバック	(1) 申し送り会議立ち合い (2) 施設見学 (3) 全体状況説明 (4) 新人職員ヒアリング (5) こどもヒアリング (6) フィードバック										

●総評(概要)

児童相談部門 (調査日: 2022年10月6日(木)~7日(金))
<p>○「第3次札幌市児童相談体制強化プラン」にしたがって全所、全所的に取り組んでおり、確実に体制強化を図ることができてきていると思われます。今後、児童相談体制が強化していくという希望を職員一人一人が感じ、前向きに明るく業務に取り組まれている点を高く評価します。</p> <p>○児童相談所全体からは、子どもに対する温かいまなざしをもっていることが伝わってきました。そのうえで、子どもの権利保障は子どもの声を聴くところから始まる、ということを改めて共通認識とすることを提案します。</p> <p>○家族とのかかわりや支援に関しては、家族再統合について地域支援係の心理担当を増員する予定とのことなので、ぜひ家族への心理面でのケアや交流促進を進め、それができるプロフェッショナルの育成が進むことを期待します。</p> <p>○社会的養護への措置後の支援に関しては、課題が残されていると言わざるを得ません。</p> <p>○一方で里親委託が積極的に推進され、登録里親数、里親委託率ともに高まっており、家庭的養育の推進が向上しているところは高く評価できます。民間の団体とも十分に連携が図られている点も優れた実践です。</p> <p>○養育家庭、里親、養子縁組への児童相談所の関与については高く評価できます。</p> <p>○今後は更に、職員がケース全体の流れを把握し、里親対応の現場についても学ぶ機会が用意されること、里親家庭での子どもの権利のノートの周知、活用を実施していくことを提案します。</p> <p>○家庭児童相談室、保健センター、児童相談所で共通のプラットフォームのシステムを導入するという政令指定都市の強みを生かした仕組みは、母子保健、児童相談所の確実な連携を可能にするものとして、全国モデルともいえる仕組みと評価できます。</p> <p>○死亡事例対応を起点として、所全体が業務の質を上げていくための取り組みをされていると見受けられました。ただし、課題の設定が明確なだけに管理職の方々の「まだ足りない」という思いが強すぎるように感じられます。自分たちの強みを意識して、強みを増やす取り組みをしていかれることを期待します。</p>

一時保護部門 (調査日: 2022年12月19日(月))
<p>○全体の議論を通じて、児相職員の皆さんが札幌市の一時保護所を良い保護所にしていこうという強い思いが感じられました。今回の第三者評価の実施そのものが、札幌児相における問題改善への意欲の表れであると考えます。</p> <p>○家庭支援課が施設および里親との連携を一手に見ていることから、一時保護委託の比率が他の自治体と較べても高く、かつ施設・里親・他機関との連携もスムーズになっていることは他の児相も参考にできるものです。</p> <p>○民間企業でよく使われている情報交換・整理に優れたソフトウェアを選定して職務に用いるという意思決定をしたことで、職員らにとって使いやすく、かつ情報が後から見易くまとまっている状態を実現しています。この取り組みは全国にも知られる価値があると思われます。</p> <p>○少ない人数のなかで一時保護業務にあたっている職員の方々の献身的な姿勢、一時保護業務についての肯定的な考え方、子どもたち一人ひとりを大切な存在として接しようという姿勢は高く評価できます。</p> <p>○一方、子どもの権利について職員間の認識が一致していない例が散見され、改めて研修をすることが望まれます。</p> <p>○職員数も経験年数も専門人材も総じて不足しています。また、一時保護部門の職員規模が大きいことを踏まえると、一時保護担当の課長を有することが求められます。</p> <p>○建物の構造に課題があり、子どもの養育環境としては決して望ましいといえない状況にあります。棟をまたいだ情報共有も十分でないようです。</p> <p>○一時保護所が子どもたちを信頼している、ということを態度や仕組みを通じて示すために、子どもの状況、背景に合わせた柔軟なルールの運用を探ってはいかがでしょうか。そのためには、設定されているルールについて、何が目的であり、なにが目指す結果なのかについて職員間で十分議論していくことが有用かと思えます。</p>

取り組み主体別の課題、取組むべき事項、具体的な取組み内容の提案 等			
職員	<ul style="list-style-type: none"> 児童相談業務について全体像の把握 労働環境について自他の権利保障に関する認識、改善のための行動 子どもの権利保障に関する学習、自己研鑽 スーパーバイザーの質的養成に向け、養成者の役割明示 ホウレンソウの強化や抱え込みの防止について継続的な研修 スキルアップのための実践的なトレーニング 	児童相談所	<ul style="list-style-type: none"> ケース記録の書き方の統一について、確実な継続発展 子どもの権利保障について使命の明確化、所全体での共有 職員が所内業務の全体像について把握するための連携・研修 局面に応じた担当変更時の、確実な連携 労働環境に十分目配りすること、また誇りをもって勤務できる人員配置、育成 人材確保のため、児童相談所業務について広報の注力 「子どもの意見表明支援員」の導入にあたっての情報収集

取り組み主体別の課題、取組むべき事項、具体的な取組み内容の提案 等			
職員	<ul style="list-style-type: none"> 子どもの権利擁護について改めて考え、研修等に参加すること 「はじめて一時保護所に着任する職員のためのハンドブック」を日々参照し、実務に活かすこと 	児童相談所	<ul style="list-style-type: none"> 子どもの権利擁護に基づいた組織運営についての振り返り ユニット(棟)間の共通認識を図るための定期的な情報共有・連携 継続的な自己評価および第三者評価の実施 建物利用の工夫 知名度向上のため、関係機関や地域への関わり強化 職員の心身の健康のための配慮、また特定の人がいなくても回る組織作り