

札幌市児童相談所長 様

札幌市児童相談所および  
一時保護所の第三者評価

報告書

(令和 4 年度 3 月)

一般社団法人 日本児童相談業務評価機関

J-Oschis  
日本児童相談業務評価機関



## **兒童相談部門**

# 一般社団法人　日本児童相談業務評価機関

## 児童相談所第三者評価の実施方法

一般社団法人　日本児童相談業務評価機関は以下の方法で札幌市児童相談所第三者評価を実施した。

### ●評価の方法

三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング株式会社「児童相談所における第三者評価 ガイドライン(案)」(令和2年度 子ども・子育て支援推進調査研究事業 児童相談所の第三者評価に関する調査研究) (以下ガイドライン)により、次の方法で実施した。

### 1 各所アンケート

#### ・自己評価アンケート

65 項目について、児童相談所職員それぞれに自己評価を実施し、結果を評価員が送付を受けた。

#### ・こどもアンケート

当該児童相談所から措置を受けた小学4年生以上のことどもを対象に、施設措置中のことども、里親委託中のことども、在宅指導中のことども(児童福祉司指導は全対象、その他についてはアンケート実施期間中に面会のあったケース対象)に対してアンケートを実施した。各回答を集計し、結果を評価者が送付を受けた。

#### ・おとなアンケート

当該児童相談所から措置を受けたことども(全年齢対象)がいる施設、里親、また管轄区を対象にアンケートを配布し、集計結果を評価者が送付を受けた。

### 2 事前準備資料

評価に必要と思われる次の資料を施設から徴し、評価者が精査した。

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

### 3 実地調査

- (1) 所長・マネジメント層からの全体説明
- (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(1~3年目の児童福祉司・児童心理司を各1名以上含む、計3名)
- (5) 新人スーパーバイザーヒアリング(SV 経験の短い児童福祉司・児童心理司を各1名以上含む、計3名)
- (6) 施設見学
- (7) フィードバック

### 4 報告書の提出

#### ●評価項目の評価

ガイドラインの評価基準に従い、各評価項目は、S～C の4段階で評価した。

評価ランクの考え方

| 評価ランク | 評価基準   |
|-------|--|
| S     | 優れた取り組みが実施されている<br>他児童相談所が参考にできるような取り組みが行われている状態 |
| A     | 適切に実施されている<br>よりよい業務水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態      |
| B     | やや適切さにかける<br>「A」に向けた取り組みの余地がある状態                 |
| C     | 適切ではない、または実施されていない<br>「B」以上の取り組みとなることを期待する状態     |



札幌市児童相談所の第三者評価  
**総評**  
(2022年10月6日(木)~7日(金) 実施分)

## 総評

「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、全市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。病休者が比較的少ないのも、その表れと思われます。

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。児童相談所が行うあらゆる決定の場面で、どうしたら子どもが声をあげられ、有声・無声の声を聴くことができるか、子どもの意向、意見を児童相談所の決定に反映させることができるのか、という視点での取り組みがなされることや、子どもの権利ノートの内容、用い方の見直しを行うことを期待します。例えば、ある関東の児童相談所では、権利表明が困難だったり、様々な理由で行使できない状況にある子どもに対して、その権利を代弁・擁護し、権利実現を支援する取組として毎週アドボケイトが一時保護所に訪問し、子どもの権利についての説明や、子どもの声を拾うという取り組みを行っています。必要であればより詳しい情報共有もできますのでご連絡ください。

また、保護者に寄り添いながらも、子どもの安全が危うくなっているときには毅然と対峙し、必要があれば親の意向に関わりなく一時保護するなど、子どもの最善の利益を優先する姿勢を感じられます。当該児童相談所の在宅支援については、他機関連携による安心・安全なプランの進行管理や、関係者会議に保護者等の参加を認めるここと、地域に暮らす保護者の目線にあわせた目標設定をすることなど、高い評価のできる実践が行われています。こうした実践を所内でも共有する工夫が望れます。

組織については、急速な人員体制の強化や、相談を「介入や入り口」と、「社会的養護の措置後の支援」との分業体制したことにより、職員が児童相談所の全体像や相談の大きな流れを把握できなくなっている側面が観察されました。また、児童心理司の増員が実現されていません。今後、早急に国の基準に即した配置と専門職としての人材育成が必要と思われます。

第二児童相談所を計画中のことですが、基準のおおむね人口 50 万人につき 1 か所から考えると、札幌市の人口規模では、第三、第四の児童相談所の設置も検討すべきと思われます。

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。あわせて再統合の困難ケースであっても子どもの望む場合はできるだけ支援対象として取り組んでいかれることも期待します。

社会的養護への措置後の支援に関しては、関係機関へのアンケート結果によると、「里親や施設等が行う援助内容等に関して必要な確認・助言・支援等を行っているか」について B・C(やや不十分又は不十分)の回答が約 3 割、「自立支援計画の見直しが適切に行われるよう、施設等殿連携を密に行っているか」の回答でも B・C が約 31~35.0%でした。現段階では自立支援プランの見直し、支援実施における施設との連携など、課題が残されていると言わざるを得ません。詳細については第Ⅳ部 総評にて記述します。

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。

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、必要かつ十分な手続きが実践されていることや、養育家庭支援員制度に加えてフォースタッキング機関の開設・里親会による里親研修・里親サロンなど里親支援の体制を整えることに注力していること、また里親登録数が着実に伸びていることなどが高く評価できます。

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。

里親会と協議して作成した里親委託中の「保護者との交流ガイドライン」は、家族再統合支援の優れたツールとしてその活用が注目に値するものと思われます。

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、全国のモデルともいえる仕組みと評価できます。

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。事例の報告や新人職員・スーパーバイザー、管理職の方々からの聞き取りを通して、職場の活力を感じられました。これは、職員間のコミュニケーションと息の合った対応によるところが大きいようです。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。

| 取り組み主体 | 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"><li>・所属する係の業務の進め方については丁寧なマニュアルにより確実に行われていますが、職員は児童相談所の全体像や、相談の入り口から出口までトータルに把握することができていないように思われます。児童相談所の業務、特に各ケースの全体像を知り、自身の業務が今どの位置にあるかを理解して、職務にあたれるようになることが必要です。</li><li>・児童福祉の目的が子どもの権利保障であることの意味を、現実の目の前の子どもを通して理解し、子どもの言葉を聴くところから活動を始めるための自己研鑽をさらに積んでいくことが求められます。</li><li>・自身の労働環境において自他の権利が保障されているかを振り返り、課題が発見された場合には、その解決のための発言、行動を躊躇しないよう求めます。</li><li>・職員の増員に伴いスーパーバイザーの質的養成が急務のことですが、スーパーバイザーの育成に関わる職員とその役割の明示が必要と思われました。</li><li>・検証報告書で指摘された「ホウレンソウ」の強化や「抱え込み」の防止については、「第3次札幌市児童相談体制強化プラン」の精神として盛り込まれてことについて継続的に研修等を通じて働きかけることが必要と考えます。</li><li>・スキルアップのために、好事例を利用してカンファレンスを行ったり、伝達研修と実践報告やロールプレーを使うなどして、実践的なトレーニングに励んでいただきたいと思います。</li></ul> |

|       |   |
|-------|---|
| 児童相談所 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケース記録の書き方の統一が徹底されており、大変優れています。このことが確実に継続発展されることを期待します。</li> <li>・子どもの権利保障のためには、あらゆる場面で子どもの声を聴くことが重要であることを運営指針の最重要項目として掲げ、児童相談所に関わる子どもの権利侵害の現実から、児童相談所が果たすべき使命を明確にして、所全体で共有できるようにすることが重要です。</li> <li>・児童相談所業務の全体像を職員各自が知り、自身の職務の位置づけを確認しつつ職務にあたることができるよう、所内の連携・研修の機会を設けることが必要です。</li> <li>・ケースの担当が支援局面に応じて変わっていくことは専門性を担保するうえで必要かもしれません、子どもや保護者が同じことを話さなくて済むような担当間での連携が必要になると思われます。</li> <li>・職員、スーパーバイザー、管理職それぞれの労働環境に目配りし、過重労働に陥ることなく、また誇りをもって業務にあたることができる人員配置、キャリア育成を行うことが必要です。</li> <li>・児童相談所の役割、職務内容が市の職員に正しく伝わり、その意義を理解して、児童相談所勤務を希望する職員が増えるような広報に努めることを推奨します。</li> <li>・子どもの意見形成を助け、子どもの意見を聞き、子どもが希望する場合には表明を支援する「子どもの意見表明支援制度」について令和6年度から改正児童福祉法が施行されます。法的場面での本人の意見表明の仕組みづくりはもとより、現在検討中の「子どもの意見表明支援員」の導入にあたっては、全国の動向を情報収集しながら所を挙げての検討が望まれます。</li> <li>・職員の心理的安心感が保証されると感じられ、引き続き、この空気感は大切にしていただきたいと願います。</li> </ul> |
| 設置自治体 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・第二児童相談所が計画されているとはいえ、それでも一つの児童相談所の管轄が100万人近くとなるなど、国の基準には届いていません。自治体人口規模から考えると、第三、第四の児童相談所の検討が必要です。</li> <li>・「第3次札幌市児童相談体制強化プラン」の実施、検証を、児童相談所と一体となって推進し、市児相であることの強みを生かして関係機関連携のさらなる強化に取り組むことを期待します。</li> <li>・スーパーバイザーと職制が一致していない人事体制で、スーパーバイザーの要件を満たさない職員が係長になるという事態が生じています。所内異動（係配属の変更）も異動扱いすることによって、児童相談所全体で経験の蓄積を図るとともに、分業化された児童福祉司業務をまんべんなく経験すること、担当ケースの変更が短期間に行われないようにすることの取り組みが求められます。</li> <li>・検証報告書の提言を踏まえた一般事務(福祉コース)育成方針(案)の策定中とのことですですが、福祉職としての育成のためには施設等において支援対象者(児童等)と起居を共にする経験が相談支援業務においても有用であることから、施設経験者採用や一時保護所への異動だけでなく、民間の施設への派遣等もジョブローテーション期の現任研修として組み込むことの検討も必要と思われます。</li> </ul>  |

|   |  |
|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・政令市の特性を生かして、職員の異動などにより体験の幅を広げ、専門性を高める育成計画などを職員と話し合いながら作成することが望れます。</li> <li>・検証報告書では触れられていませんが、平素から困難事例への助言ができる第三者機関として、児童福祉審議会の活用と活性化について検討が望れます。</li> </ul>  |
| 国 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・大規模児童相談所の解消に向けての積極的支援が求められます。</li> <li>・児童相談所における子どもの意見表明とはどのようなことなのか、どのように行うことが求められているのか、それを担う人は誰なのかという課題設定をして調査研究を行い、児童福祉法改正に基づく現場の取り組みの指針を示し、予算付けをして、都道府県・政令指定都市の児童相談所業務の充実を図っていただきたいと思います。</li> <li>・児童相談所のソーシャルワークのスキルの向上及び子どもの意見表明の推進等を図るために、地方自治体間の児童相談所職員の派遣や、公立児童施設の移譲等が進められている全国的状況を踏まえ、民間の児童福祉施設への児童相談所職員の派遣について、都道府県及び政令指定都市、児童相談所設置市が積極的かつ円滑に行えるような施策の検討が強く望れます。</li> </ul> |

## 第Ⅰ部 子どもの権利擁護と最善の利益の追求

— 職員一人ひとりが、子どもが権利の主体であることを意識した対応を行えているか

### 総評

現状と課題（良い点、改善が必要な点）、今後の取組みに関する提案 等

- 「第3次札幌市児童相談体制強化プラン」に基づき、児童福祉司、児童心理司が大幅増員されていくことにより、一人あたりの担当ケースが減り、負担が軽減されるという効果がでていることが見受けられました。そこから生まれる余裕が、一人一人の子どもと向き合うことを可能とすることにつながると思います。子どもの権利保障は職員の権利保障なくしては実現しないということが十分に意識され、基盤づくりがなされつつあることは、高く評価できます。
- 管理職や職員一人一人から、児童相談所にやってくる子どもへの理解、眼差しの温かさが、伝わってきました。ただ、一時保護、措置、措置解除等の場面で、子どもの意見を聞くことの重要さが、明確に意識されていない場合があると感じました。子どもアンケートの結果として、児童相談所の名前を憶えていない、そのような人を知らない、入所理由についての説明を覚えていないという回答が、40ないし50%近くあり、児童福祉司や心理司の関わり方において、子どもが主体となっていない、子どもとの対話ができていない、子どもにとって記憶に残るものとなっていない面のあることが推察されます。  
「面接の場面で子どもの言葉を聴く研修・訓練を受ける」、「各種記録に子どもの意見を表示する欄を設ける」、「援助方針会議の検討課題として必ず子どもの意向を確認する」などの運用について検討することを提案します。
- 児童福祉法が子どもの権利保障を目的とすることを職員へ明示し、今般の改正により、子どもの意見尊重、意見表明支援制度が導入されたことを重視し、子どもの権利保障は子どもの声を聴くことから始まるということを、所全体の取り組みの最優先課題として位置づけられることを期待します。児童相談所にやってくる子どもは虐待等の不適切養育を受けて、一人の人間として重大な人権侵害を受けてきた子どもであるという現実を直視し、その子どもが今、どのような不安、悲しみ、怒り、おとな不信の只中にいるかを推察していただくことが大切です。そして、どのように寄り添っていけば、また、どのように声掛けしていくか、子どもが児童相談所を介して、再び社会への信頼を取り戻すことができるのか、子どもの言葉を聴くことができるようになるのか、子どもの人権回復の端緒となるのかを、あらゆる場面でそれが考える現場となることを期待します。
- 子どもの権利ノートの内容、用い方にも、上記のような視点からの改善を提案します。権利ノートに記載されているような、社会的養護の中にある子どもたちが行使できる権利を解説することは重要なことですが、これを説明してノートを渡しても、子どもには実感として伝わりません。まずは、これまで侵害されてきた人権、生まれてこなければよかった、自分はひとりぼっちだ、どうせ自分の人生はおとなに決められるしかない、と思わされてきた子どもであることに思いを致し、児童相談所はあなたが生まれてきてよかったと思っている、もうひとりぼっちにはしない、あなたの人生はあなたの意見を聞いて一緒に考えていこうということから、伝えてあげてほしいと思います。その上で、様々な権利行使についても説明をすることをお勧めします。

そのためには、権利ノート自体の内容・構成を再検討すること、権利ノートに対する子どもの感想・意見を聞き、活かすという取り組みも、必要です。また担当職員欄に氏名を記載することや、電話で外部への相談がしにくい子どものために料金後納はがきを添付すること、年齢に応じたノートを作成すること、節目に権利ノートの再交付や読み直しを一緒に行うことなどの工夫も必要だと思います。一朝一夕にできることではありませんが、最初の一歩をどちらに踏み出すかが、いずれ大きな違いを生みだすことになります。当児童相談所には、既にその芽が生まれていることを感じます。今後の取り組みに期待する次第です。

- 子どもの意見表面支援制度の導入が今後行われることになっていますが、これに先立つ学びや情報収集、職員間の意見交換、アドボケイト派遣を行う民間機関との連携を十分に行い、本質的な意味での子どもの意見聴取が行われ、これが子どもの人権回復に資するものとなり、児童相談所の業務の向上につながるものとなることを期待します。

＜各評価項目の評価＞

| 項目   | 評価項目                            | 評価結果 |
|------|---------------------------------|------|
| No.1 | 子どもへの向き合い方は適切であるか               | A    |
| No.2 | 子どもの権利が守られるための説明や支援等を適切に行っているか  | B    |
| No.3 | 適切な場面において、子どもに対する説明と意見聴取を行っているか | B    |
| No.4 | 子どもの意見や意向を尊重する対応を行っているか         | B    |

## 第Ⅱ部 児童相談所の組織

### 一 児童相談所の機能を果たすために必要な体制が確保され、組織としての取組みが行われているか

| 総評<br>現状と課題（良い点、改善が必要な点）、今後の取組みに関する提案 等  |  |
|--|--|
| <p>○ 「第3次札幌市児童相談体制強化プラン」に基づいて、専門的相談支援体制の強化に取り組み、虐待事例の介入・初期調査、家庭での相談・継続指導、社会的養護措置中の指導という関わりの分業体制をとって、マニュアルの整備などが進められています。職務の範囲を狭めることによって業務の効率化と専門性の向上が図られ、習熟しやすく、人材育成の面からは評価できます。ただし、社会的養護への措置後の指導に関する情報が職員全体で共有されていないことがうかがえることから、ケースの支援全体と自らの担当の位置づけ、見通しを持つことが難しくなり、その場の対応に終始する危惧があります。</p> <p>○ 体制整備の途上とはいえ、スーパーバイザーの要件を満たさない職員が指導に当たるという状況が起きています。新任職員へのサポートと同様に、スーパーバイザーの養成を行うメタスーパーバイザーの役割も大事になってきますので、各階層のスキルアップが必要になります。人材育成から考えると、児童心理司の専門性の担保と育成をどのようにしていくのかということも大きな課題としてあります。</p> <p>○ 援助方針会議が毎日開催され、時期を逃さずに時間をかけて十分な議論ができるという注目すべき取り組みです。ただ、出席者が担当者と上司（スーパーバイザー）、管理職を中心となるため、さまざまな対応方法や支援のプランニングと実行など、職員の専門性を育成するという役割を果たせるような配慮・工夫が求められます。</p> <p>○ 事例の聴き取りやインタビューから、組織内において相互が助け合う関係性がうかがえます。このことは、休職者や退職者の少なさにも表れていると思われます。施設不調から措置変更や受け入れ施設が見当たらない中で長期間に及ぶ一時保護の事例を職員一丸となって子どもと担当職員をサポートしていき、解決にこぎつけた事例では良好な対応、工夫を感じるところがありました。支援の質を上げるために、良好な実践を所全体で共有し、更なる工夫と実践を繰り返すことが望されます。</p> <p>○ 業務を効率的に進めるために積極的に児童相談システムを活用した記録のわかりやすさや、他機関との情報共有に取り組んでおられる姿勢は、相談支援の質を上げるベースづくりとして今後も改良発展されることを期待しています。</p> <p>○ 主に児童相談所側からの視点で述べましたが、利用者の目から見たときに相談・支援のいろいろな段階で担当が変わっていってしまう事はどうのように映るのか、どのような体験になるのかの視点で、いかに負担が少なくできるのかについてもご検討いただきたいと思います。</p> |  |

#### <各評価項目の評価>

| 項目   | 評価項目                                 | 評価結果 |
|------|--------------------------------------|------|
| No.5 | 児童相談所の機能を十分に發揮するために必要な組織・体制が確保されているか | A    |
| No.6 | 組織的な判断や対応が行える組織運営・体制となっているか          | A    |
| No.7 | 職場環境としての法令順守や環境改善に取り組んでいるか           | A    |
| No.8 | 児童相談所の業務の質の向上、効率化のための取り組みを実施しているか    | A    |

|       |  |   |
|-------|--|---|
| No.9  | 児童福祉司等の職員に必要な専門性が確保されるための取り組みを行っているか                 | B |
| No.10 | 情報の取り扱いが適切に行われているか                                   | A |
| No.11 | 児童記録票等、必要な記録が適切に作成・管理されているか                          | S |
| No.12 | 児童虐待や児童相談所の業務に関する地域の知識や理解を高めるための広報活動を<br>計画的に実施しているか | B |

### 第Ⅲ部 子どもの生命を守るための、虐待相談対応と進行管理

#### — 虐待から子どもの生命を守ることを第一とした判断・対応が行えているか

| 総評<br>現状と課題（良い点、改善が必要な点）、今後の取組みに関する提案 等  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>○ 「第3次札幌市児童相談体制強化プラン」に基づき介入部門を分離することにより、通告後の介入等が適切に行われています。また、48時間ルールを順守できるよう、マニュアルが具体的に整備されており、必要なケースの目視率は100%とのことで、必要な調査もほぼ適切に行われていると判断できました。</li><li>○ 毎日、受理会議・援助方針会議が行われ、タイミングを逸しない優れた取り組みと思われます。会議では各種診断をふまえつつ、管理職を中心に医師、保健師、弁護士等も出席し、担当を越えて、「多角的・重層的」なケース検討に努め、決定されていることは評価できます。ただ、出席できる職員が限られており、発言も管理職中心になっていることも懸念され、援助方針会議での職員連携、研修の実をあげるべく、運営にさらなる工夫をされることを期待します。また会議では、十分な調査が行われているにもかかわらず、調査内容がアセスメントに十分に生かされていないようにも思われます。今起きている虐待状況を理解するためには、家庭状況をより深掘してアセスメントし、虐待状況をストーリーとしてとらえることにより、より有効な支援プランが作成されます。それには高い見識と経験が求められますが、職員体制や人事体制、また援助方針会議の時間的制限により不十分と考えられ、スーパーバイザーやメタスーパーバイザーの専門的育成が重要な課題と考えます。</li><li>○ 併せて、援助方針会議の資料、アセスメントシート等に、必ず子どもの意見を記録すること、その書き方は子どもの言葉を担当者が解釈して記載するのではなく、子どもの表現にできるだけ忠実に記録するという仕組みの検討を提案します。また会議には、必要な場合「本人の参加」についても、意見表明支援の観点から今後検討すべき課題と考えられます。</li><li>○ 受理会議や援助方針会議の記録は結果だけでなく、スーパービジョンや本人や家族、関係機関等への説明等のためにも、協議内容についても記録が付加されることが望まれます。</li><li>○ 安全確認、ハイリスクケースの対応や司法関与などの手続きに必要な手順、留意点等はマニュアルに具体的に示されているので、引き続き周知への努力が望れます。</li><li>○ 一時保護の判断に関しては、適切に行われていると思われます。引き続き、一時保護にあたって子どもの意向を尊重した決定がなされることを期待します。</li><li>○ 管轄の認識や移管をする場合の検討や引継ぎ等は、担当が抱え込むことなく、所内での協議などマニュアルに具体的に示された手続きにそって取り組むよう努力されていますが、引き続き組織的な対応が望まれます。</li></ul> |  |

#### <各評価項目の評価>

| 項目    | 評価項目                                  | 評価結果 |
|-------|---------------------------------------|------|
| No.13 | 相談・通告の受付体制が確保されているか                   | A    |
| No.14 | 相談・通告のあったケースに関し、必要な情報収集を迅速かつ的確に行っているか | A    |
| No.15 | 受理会議が適切に開催され、組織的な検討・判断を行っているか         | A    |
| No.16 | 受理したケースに応じ、必要な確認・手続き等を行っているか          | A    |
| No.17 | 子どもの生命を最優先した、安全確認・安全確保が行われているか        | A    |

|       |   |   |
|-------|---|---|
| No.18 | 一時保護の要否について適切な判断及び迅速な対応が行えているか                  | A |
| No.19 | 安全確認・安全確保に関する調査の記録等が適切に作成・保管されているか              | A |
| No.20 | アセスメントに必要な調査が行えているか                             | A |
| No.21 | アセスメントが適切に行われているか                               | B |
| No.22 | 特にリスクの高いケースについて、必要十分な調査及びアセスメントが行われているか         | B |
| No.23 | 援助方針会議が、適切な頻度・タイミング、体制で開催されているか                 | S |
| No.24 | 援助方針の決定に関する判断が適切に行われているか                        | A |
| No.25 | 援助方針の内容は適切か                                     | A |
| No.26 | 市区町村がかかわるケースについて、援助方針に関する市区町村への説明や意見反映等を行っているか  | A |
| No.27 | 在宅指導中の子どもに対する支援は適切に行われているか                      | B |
| No.28 | 指導や措置を行っているケースについての進行管理が適切に行われているか              | B |
| No.29 | 指導や措置を行っているケースについて、市区町村に対する情報共有を適切に行ってい<br>るか   | A |
| No.30 | 児童相談所の変更に関し、十分な検討が行われているか                       | A |
| No.31 | 「情報提供」または「ケース移管」を行う児童相談所における手続きが適切に行われてい<br>るか  | A |
| No.32 | 「情報提供」または「ケース移管」を受ける児童相談所における手続きが適切に行われて<br>いるか | A |

## 第IV部 社会的養護で生活する子どもへの支援

### — 社会的養護で生活する子どもへの支援の質を高め、子どもの権利を擁護しているか

| 総評<br>現状と課題（良い点、改善が必要な点）、今後の取組みに関する提案 等  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>○ 社会的養護に措置された後の支援を担当する部門を作り、これから措置児童及び家族の支援を充実させていこうとされています。現状では児童福祉司一人当たり 100 件近いケースを担当することとなり、十分な対応が難しいのではないかと考えられますが、支援専門部門を作るということは、多忙を極める児童相談所として手薄になっていたところへ解決を探ろうとしている取り組みとして大いに評価できます。今後は、この取り組みが有効に機能するように整備していくことが必要と思われます。</li><li>○ 子ども達のアンケートからは、自分の担当ともう少し密に出会える機会を求めていること、また子どもの権利ノートが十分に活用されていないことがうかがわれます。機械的にではなく、子どもの理解のレベルに合わせて、繰り返し説明することが必要と思われます。</li><li>○ 施設や里親のアンケートにあるように、コミュニケーションの不足からくると思われる不満があがっています。どのような取り組みが効果的なのかを実践の中から抽出していくことが必要と思われます。例えば、時間が限られているなかで連携をとるために、ビデオ会議等を定期的に施設と実施するなどは検討する価値があると考えられます。また、里親の自立支援計画について、児童の日々の様子は児童相談所の担当にはわからないので、しっかりと様子を教えていただきながら一緒に考える機会を作り、里親に作成してもらう、児相の担当とではなく、里親支援機関の担当職員とのほうが、里親の真のニーズが反映されるかもしれない、など、いい形となるよう関係者で協議し、システムとして作り上げることを推奨します。</li><li>○ 地域支援係が家族再統合を担当するとのことでしたが、家庭復帰後も支援が必要なケースが多くあることから、地域担当の職員との協働が必要になると思われます。また、再統合を進めていくには多職種のチーム、特に児童心理司が係に配置されることが望されます。</li><li>○ 最後に、児童自立支援施設や児童心理治療施設がその治療的専門性を十分に発揮できていないためか、一時保護所で対応せざるを得ない事態が生まれています。結果、長期間にわたる一時保護や一時保護所運営に困難をきたしている可能性があります。道や市が施設の専門性を高めるための施策を行うことが求められます。</li></ul> |  |

#### <各評価項目の評価>

| 項目    | 評価項目  | 評価結果 |
|-------|---|------|
| No.33 | 社会的養護を必要とする子どもの援助方針の決定に関する判断・調整は適切に行われているか                  | A    |
| No.34 | 里親委託・入所措置等による援助を開始するにあたり、援助者と十分な協議を行っているか                   | A    |
| No.35 | 措置開始や措置変更等による援助内容の変更の際には、子どもの負担が少なくなるよう配慮した対応を行っているか        | B    |
| No.36 | 里親や施設等が行う援助内容等に関して必要な確認・助言・支援等を行っているか（指導委託・あっせん・里親委託・入所措置等） | B    |
| No.37 | 援助方針の見直しが適切に行われているか   | B    |

|       |  |   |
|-------|--|---|
| No.38 | 自立支援計画の見直しが適切に行われるよう、施設等との連携を密に行っていっているか         | C |
| No.39 | 面会・通信制限や接近禁止命令は、適切な判断・手続きのもとで行われているか             | A |
| No.40 | 里親や施設等において、児童相談所の介入・調整等が必要な事案が発生した場合に、適切に対応しているか | A |
| No.41 | 一時帰宅における対応が適切に行われているか                            | A |
| No.42 | 措置や指導等の終結の判断が、慎重かつ適切に行われているか                     | B |
| No.43 | 措置の解除後の援助について、十分に協議・調整をしているか                     | B |
| No.44 | 入所措置や一時保護の解除時及び解除後の子ども等に対する支援は適切に行われているか         | B |
| No.45 | 子どもの状況に応じ、児童自立生活援助につなげ、必要な支援等を行っているか             | A |
| No.46 | 18歳を超えて、必要なケースについて支援を行なっているか                     | B |

## 第V部 社会的養育の推進

— 家庭養護や養子縁組、家庭支援などの社会的養育を推進するための取り組みが行えているか

| 総評<br>現状と課題（良い点、改善が必要な点）、今後の取組みに関する提案 等   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>○ 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、必要かつ十分な手続きが実践されていること、養育家庭支援員制度に加え、フォスタリング機関の開設、里親会による里親研修、里親サロンなど、里親支援の体制を整えることに注力していること、里親登録数が着実に伸びていることを、高く評価します。特別養子縁組を含め、新生児の里親委託についても、積極的に行われていることがうかがえます。</li><li>○ 民間あっせん機関との連携については、道内の機関が少ないためにやむを得ないことであり、今後新たな機関が設立された時に、備えていただければと思います。</li><li>○ 職員アンケートでは、養子縁組・里親委託等について、「わからない」と答えている回答が半数近くありました。これは、措置決定までを行った担当者が、その後の手続や措置後の支援に関わる場面がほとんどないためと考えられます。時間軸に沿って組織を編成しなければならない実情にあることは、やむを得ないものではありますが、やはり職員が児童相談所の業務の全体像を知ったうえで各自の職務の位置づけを確認するということは、子どもの権利保障を目的とし、困難を抱える子どもの人生に伴走すべき児童相談所として重要なこと思います。新人研修において、あるいは職場内の情報交換、意見交換、ケース研究等を通じ、養育家庭あるいは里親・養子縁組等の制度と現実についても、全職員が知り得る場を設ける工夫がなされることを期待します。</li><li>○ アンケート結果では、里親に措置された子どもが、子どもの権利ノートについて認識をしている割合は少なめでした。里親に措置された子どもへの権利ノートの活用については、里親とその必要性を共有すること、成長過程に応じたノートの作成、節目での子どもへの再配布などを、制度化することを提案します。</li></ul> |

<各評価項目の評価>

| 項目    | 評価項目                                   | 評価結果 |
|-------|--|------|
| No.47 | 家庭養護を推進するためのフォスタリング業務の実施体制の構築に取り組んでいるか | A    |
| No.48 | 里親希望者に対する調査・認定等を適切に行っているか              | A    |
| No.49 | 養子縁組を行うにあたり、必要な判断・手続き等が適切に行われているか      | A    |
| No.50 | 養子縁組成立後も必要な支援等を行っているか                  | A    |
| No.51 | 民間あっせん機関による養子縁組に対して、必要な支援を行っているか       | A    |

## 第VI部 家族とのかかわり・家族への支援

— 子どもの権利・最善の利益の擁護のために家庭と向き合っているか

家族に対して必要な支援が行えているか

### 総評

現状と課題（良い点、改善が必要な点）、今後の取組みに関する提案 等

- 保護者に寄り添いながらも、子どもの安全が損なわれているときには毅然と対峙し、必要があれば、親の意向に関わりなく一時保護するなど子どもの最善の利益を最優先する姿勢を感じました。
- 在宅支援にあたっては市町村の機関、民間の支援事業所などの多機関連携ができないと支援ができないということを理解していること、児童相談所の見守りという認識からモニタリングという認識にあらため、ケースごとにモニタリングランクを設け、安心・安全なプランの進行管理を重視する運用となっていること、関係者会議に保護者参加、時には子どものアルバイト先の店主などの協力も得られるように工夫し、地域で生きる保護者の目線にあわせた目標設定をして、応援をしていくという方針をもっていることなど、高い評価のできる実践が行われています。所内でこうした実践、ノウハウを共有する時間や場所を用意し、職員の力量を高める工夫をすることが望されます。
- 分離した親子の再統合に向けて、親へのアプローチが弱いように思われます。親子再構築に向けた指導・支援には親子関係、親へのケアに精通した心理担当の存在が欠かせません。今後増配配置を計画されているので、職員の専門的育成が望れます。また「再統合の可能性の高いケース」だけでなく、子どもが望む場合はネグレクトなどの困難ケースも視野に入れ、対象の拡大を図ることが望されます。
- 札幌市児童相談所では、里親委託で保護者が不同意の場合の対応として子どもの意向も踏まえ、里親会と協議の上、里親委託中の「保護者との交流ガイドライン」を策定し、家族再統合支援の必要なケースに適用しており、子どもの最善の利益を尊重した親子再構築に向けた指導・支援の実践としてとても評価でき、今後もその活用が期待されます。

### <各評価項目の評価>

| 項目    | 評価項目                                  | 評価結果 |
|-------|---------------------------------------|------|
| No.52 | 保護者への向き合い方は適切であるか                     | B    |
| No.53 | 適切な場面において、保護者に対する説明と意見聴取を行っているか       | A    |
| No.54 | 保護者の理解・同意を得られるよう努めているか                | A    |
| No.55 | 保護者への在宅指導は、計画に基づき適切に行われているか           | B    |
| No.56 | 親子分離中の保護者に対し、親子再構築に向けた適切な指導・支援を行っているか | B    |

## 第VII部 市区町村や関係機関との連携

- 児童相談所の機能を発揮するための連携体制を構築しているか
- 児童相談所の機能・専門性を活かした地域支援を行っているか

| 総 評<br>現状と課題（良い点、改善が必要な点）、今後の取組みに関する提案 等   |  |
|--|--|
| <p>○ 家庭児童相談室、保健センター、児童相談所で相互利用可能なシステムの導入は極めて優れた取り組みであり、今後、全国のモデルの一つとなりうるものです。システムを構築するうえで、現場の意向を十分に踏まえたことも重要な点です。</p> <p>○ 保健センター等との連携、要保護児童対策協議会の運営などが、強力、円滑に行われていることは高く評価できます。特に、プラットフォームを利用した、情報共有は、全国的に例を見ない優れた取り組みであり、その実践を重ねて、他の児童相談所の参考とできるような提案を行うことを期待します。</p> <p>○ 地域関係機関とのケースカンファレンスには、地区担当児童福祉司が出席しており、地域で主体となっている事例にも児童相談所が積極的に関与していることの表れだと思います。児童相談所が主体となっている事例のカンファレンスには担当児童福祉司のほかスーパーバイザー等係長も出席し、カンファレンスを主導するなど組織的に取り組まれています。</p> <p>○ 関係機関と支援方針が大きく食い違うことはあまり多くないようですが、そうしたケースにおいて、関係機関の理解を得るためのどうすべきかといった力量を向上させるための対策が必要になってくるでしょう。<br/>児童福祉審議会の活用については、義務化されたものは諮問報告を行っていますが、専門的判断を問うといった積極的活用を今後もっと行ってもよいように思われます。</p> <p>○ 日ごろから児童措置等に関わる専門的知見を要する事例等の提出を増やし、定例化することにより、審議会委員の参加意識を高め、部会の活性化を図り、よってケースの提出がしやすくなるという好循環が生まれるようになると思います。児童福祉審議会についての先入観から脱し、活用によりその意義を見直す、こうした取り組みが望されます。</p> |  |

＜各評価項目の評価＞

| 項目    | 評価項目                                    | 評価結果 |
|-------|---|------|
| No.57 | 関係機関との役割分担や連携方法等が明確になっているか              | B    |
| No.58 | 児童相談所と市区町村との連携強化を図るための取り組みをしているか        | S    |
| No.59 | 市区町村からの相談等について、迅速かつ適切に対応しているか           | A    |
| No.60 | 市区町村が行う相談対応・調査・指導に対し、必要な支援等を行っているか      | A    |
| No.61 | 要対協の運営において、児童相談所として求められる役割・機能を果たしているか   | A    |
| No.62 | 市区町村の子ども家庭相談等を行う職員の資質向上に関する取り組みを実施しているか | A    |
| No.63 | 児童福祉審議会からの意見聴取を必要とするケースについて、意見を聴いているか   | A    |
| No.64 | 児童福祉審議会に対して必要な報告を行っているか                 | A    |
| No.65 | 家庭や地域に対する援助活動や児童相談所が実施すべき事業等が適切に行われているか | B    |

## 一時保護部門

# **一般社団法人 日本児童相談業務評価機関**

## **一時保護所の子どもの生活・支援に関する**

### **第三者評価の実施方法**

一般社団法人 日本児童相談業務評価機関は以下の方法で札幌市児童相談所一時保護所の子どもの生活・支援に関する第三者評価を実施した。

#### **●評価の方法**

三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング株式会社「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）」（平成30年度子ども・子育て支援推進調査研究事業 一時保護の第三者評価に関する研究）（以下ガイドライン）により、次の方法で実施した。

#### **1 各所アンケート**

##### ・自己評価アンケート

64 項目について、一時保護所職員それぞれに自己評価を実施し、結果を評価員が送付を受けた。

##### ・こどもアンケート

アンケート実施期間内に当該一時保護所へ入所中のこどもに対してアンケートを実施した。回答を集計し、結果を評価者が送付を受けた。

#### **2 事前準備資料**

評価に必要と思われる次の資料を施設から徴し、評価者が精査した。

事業概要（福祉行政報告例）、組織図、業務分掌、勤務表、時間外勤務実績、年次有給休暇実績、平面図、事業計画（行事計画、研修計画等）、子どもに対する説明資料（権利ノート、生活のしおり、日課表、学習時間割表） 等

### 3 実地調査

- (1) 申し送り会議への立ち合い
- (2) 施設見学
- (3) 全体状況について聴き取り(所長、マネジメント層より)
- (4) 新人職員ヒアリング(経験年数の少ない保育士、児童指導員、心理士を各1名以上含む、計3名)
- (5) こどもヒアリング(当日、呼びかけに応じてくれたこども)
- (6) フィードバック

### 4 報告書の提出

#### ●評価項目の評価

ガイドラインの評価基準に従い、各評価項目は、S～C の4段階で評価した。

評価ランクの考え方

| 評価ランク | 評価基準   |
|-------|--|
| S     | 優れた取り組みが実施されている<br>他一時保護所が参考にできるような取り組みが行われている状態 |
| A     | 適切に実施されている<br>よりよい業務水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態      |
| B     | やや適切さにかける<br>「A」に向けた取り組みの余地がある状態                 |
| C     | 適切ではない、または実施されていない<br>「B」以上の取り組みとなることを期待する状態     |



## **総評**

(2022年12月19日(月) 実地調査実施分)

## 総評

### 優れている点

- **一時保護所の業務改善の姿勢**：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を感じられました。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。すべての課題解決は課題認識とそれを解決しようという意欲から始まるものであり、札幌児相のこの意欲が持続すれば、多くの課題が時間を経るうちに解決へと向かうと思われます。
- **地域連携**：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ます。一時保護委託は子どもの自由権や学習権の維持という観点からも望ましいものであり、それに積極的に取り組んでいる姿勢は他の児相も参考にできるものです。
- **情報管理**：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業務に用いるという意思決定をしたこと、職員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。
- **職員の人柄**：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。そのような職員の姿勢は、一時保護所内の子どもと職員のやり取りからも見て取れました。養育者としての素養がある職員たちが採用されていますので、自分たちの業務の意味付け（子どもの権利擁護、理念などとのつながり）、適切な訓練を受け、経験を積むことで、よりよい保育士・指導員となっていくと思われます。

### 改善が必要である点

- **子どもの権利擁護観の統一**：子どもの権利とは何であり、それを一時保護所で擁護することがなぜ重要であるのか、どこまでの制限が許されるのか、という点についての職員間の認識が一致していない例が散見されました。一度職員全体に向けて、しかるべき講師を選定し、子どもの権利擁護とはなにかについて改めて研修をすることが望されます。また、一時保護所用子どもの権利ノートの作成もぜひ検討ください。そのうえで、現在検討をしているアドボカシーの導入や、小学生においても子ども会議をするなどをご検討ください。
- **職員配置**：職員数も経験年数も専門人材も総じて不足しています。時間外労働がとても多いうえに年次有給休暇の消化率も低く、特に係長クラスの時間外労働が慢性的に長時間化していることは深刻な問題といえます。子どもに接する職員が疲弊していると、そのストレスは子どもに対する態度にも表れてしまいがちで、結果として子どもの権利擁護が損なわれてしまいます。

また職員数不足は、一時保護所内の生活をルールでがんじがらめにすることにも繋がりかねません。予算確保による職員増員、職員確保に向けた宣伝活動などが急務です。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。地域支援係と一時保護所がつながっているという素晴らしい実務を維持しつつ、一時保護担当課長の設置をすることが望まれます。

子どもの学習権を最大限保障するために、学習時間を担当する人が教育経験者であることは強く望されます（教育委員会との連携も含む）。また、服薬管理などにおいてはすでに様々な工夫をしてはいますが、常勤で看護師資格を有する人がいることで、ミスを減らし、いざというときに対応がしやすくなります。

- **建物利用の工夫**：子どものプライバシー保護、生活感、個室の数とスペース、身体を動かすスペース、少ない浴室、各棟の隔たりなど、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。現状の建物は学校や児童館のような使われ方をしていますが、個室だけでも「一人でホッとできる場所」にするような工夫が必要です。
- **子どもへの信頼に基づいた生活設計**：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ことは、一時保護所の運営において極めて重要です。これは権利擁護の観点から重要であるのみならず（これまで大人に抑圧されてきた子どもたちの経緯を踏まえると、自由制限は最小限にするべきだからです）、子どもが問題行動を起こす確率を下げるという観点からも効果があります。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います。たとえば「一時保護所のルールはそこで生活する子どもたちみんなが居心地よく暮らすためのもの」など、ルールの芯になるような考え方を共有することが有用と思われます。

| 取組み主体 | 課題、取組むべき事項、具体的な取組み内容の提案 等   |
|-------|---|
| 職員    | <p>職員の皆様から子どもに寄り添おうとする思いを強く感じられました。そのうえで、下記のような取り組みをご検討ください。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 子どもの権利擁護について、一度体系的に理解したうえで、日々の生活の場において子どもの権利擁護がどうあるべきかを改めて考え直すこと</li><li>• 上記子どもの権利擁護をはじめとする研修に参加すること</li><li>• 「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」(日本総合研究所)を都度参照し、自らの日々の実務に活かすこと</li></ul> |

|                  |  |
|------------------|--|
| 児童相談所<br>(一時保護所) | <p>第三者評価実施における姿勢も含め、自らを点検し、向上させていこうという強い意思を感じられました。よりよい児相・一保になっていくために、次のような取り組みが有用ではないかと思われます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>児相としての子どもの権利擁護についての考え方を再度確立させ、それに基づいて組織運営を振り返る（必要によっては見直す）機会を設けること。<br/>なお、子どもの権利擁護とはなにか、という点については、例えば日本子ども虐待防止学会の資料集が参考になります。<br/>(<a href="https://jaspcan.org/public/childrens_rights/">https://jaspcan.org/public/childrens_rights/</a>)</li> <li>児相運営にかかる方針について、すべてのユニット（棟）間で理解にズレがない状態を実現するために、ユニット間での定期的な情報共有・連携の機会を設けること</li> <li>定期的に自己評価（毎年）および第三者評価（3年に1度）を実施し自らを点検できる場を設けること。たとえば、自己評価についてはユニット横断的にプロジェクトチームを組んで行うことで、ユニット間の情報共有・連携を推進すること。また、他の優れている児相を訪問し（難しければ情報交換会などを実施し）、優れている事例を取り入れていくこと</li> <li>建物の利用における工夫。特に、子どもの安全に配慮しつつ、プライバシーを守るために居室におけるガラスに薄いカーテンをかけるなどの工夫や、床にカーペットやソファを置くなど、生活感を出していくこと</li> <li>関係機関（大学や要対協など）との関わりを強め、地域内における知名度を高めることで、児相実務を行いややすくするのみならず、職員採用をしやすくすること</li> <li>職員の心身の健康に配慮しつつ、必要であれば研修等を提供すること</li> <li>一部職員の過度の長時間労働を避けるためにも、特定の人がいなくても回る組織づくりを目指すこと</li> </ul> |
|------------------|--|

|       |  |
|-------|--|
| 設置自治体 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員配置基準を見直すこと、および正職員の割合を高めること。また、職員組織体制を見直し、一時保護所の長を課長とするなどの取り組みを行うこと。また、教員経験者や看護師などの専門職採用を行うことで、支援体制を整えること</li> <li>・ 社会的養護全体の受け皿の確保をさらに拡充させ、一時保護委託や、一時保護解除が早期にできるようにすること</li> <li>・ 市内における児童相談所業務についてのプロモーションを行うことで、児相の知名度や評判を高め、職員採用等を容易にすること</li> <li>・ ここでのフィードバックをふまえ、新設する一時保護所の設計を工夫し、子どものプライバシー維持、生活感の向上などが行えるようにすること</li> </ul> |
| 国     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 配置基準の見直し（すでに検討中と理解しています）</li> <li>・ 「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」を用いた研修や、一時保護所職員らが情報共有できる会などを定期的に全国の職員らに向けて実施すること</li> <li>・ 一時保護所第三者評価の知見が積み上がった後に、ガイドラインのさらなる改善を行うこと</li> </ul>  |

## 第Ⅰ部 子ども本位の養育・支援

### 総 評

現状と課題（良い点、改善が必要な点）、今後の取組みに関する提案 等

#### 優れている点

- **一時保護所の業務改善の姿勢**：全体の議論を通じて、児相職員の皆さんの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。
- **子どもの納得感を得ようという姿勢**：インタビューをした子どもたちは、自分がなぜここにいて、これからどの程度の期間ここにいることになり、将来がどのようになりそうなのか、ということについてある程度の予測ができているようでした。一人ひとりの子どもが納得感を持てるよう、説明をきちんとしていることがうかがえました。

#### 改善が必要である点

- **子どもの権利擁護観の統一**：子どもの権利とは何であり、それを一時保護所で擁護することがなぜ重要であるのか、どこまでの制限が許されるのか、という点についての職員間の認識が一致していない例が散見されました。たとえば、子どもの意見を尊重すること、子どもの参加権を尊重することは、子どもの権利の重要な部分を占めていますが、一部の子どもたちが「言っても無駄、結局は職員が決めている」といった考え方抱くことはこれに反するものです（子どもの意見尊重がなされている一時保護所においては、子ども会議において実に多くの提案が出ますが、貴所における提案数は相対的にかなり少ないのです）。一度職員全体に向けて、しかるべき講師を選定し、子どもの権利擁護とはなにかについて改めて研修をすることが望れます。また、一時保護所用の子どもの権利ノートの作成もぜひ検討ください。そのうえで、現在検討をしているアドボカシーの導入や、小学生においても子ども会議をするなどをご検討ください。

#### よりよい一時保護所運営のためのご提案

- **子ども間の個人情報交換に対する対応について**：IDを口頭で伝えればお互いが簡単につながる現代において、紙の配布制限などは合理的ではありません。子ども間の情報共有は完全には止められないという前提に立ち、子どもらに対して情報共有のリスクをきちんと伝え、子どもらに意思決定をしてもらうほうが目的に叶います。
- **意見箱の設置場所**：意見箱を職員室や他の子どもが見られる場所に置くと、意見がしにくくなります。子どもが一人になりがちな場所、例えば“トイレの洗面所あたりに置く”などが一つの方法です（そして、そういった運用を可能にするためには、上記の紙規制を変える必要があります）。

- 子どもの権利ノート**：一時保護所版の子どもの権利ノートの作成を行うことは、子どもの権利擁護についての理解を深めるためのよい取り組みの一つです。また、3つの棟（ユニット）の職員ら合同で行うことで、その理解がより深まり、ユニット間の連携の機会にもなると思われます。
- 性的マイノリティへの対応**：自己評価アンケートにて「過去に性的マイノリティの子どもを受け入れた経験がない」という意見が多くありましたが、性的マイノリティの比率が人口の1割とされていることを考えると、経験がないのではなく認識されていない可能性が高いためです。外部専門家から研修を受け、LGBTQの子どもとどう寄り添うべきか、所内での基本方針を持つのが望ましいと考えられます。

＜各評価項目の評価＞

| 項目    | 評価項目   | 評価結果 |
|-------|--|------|
| No.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                | B    |
| No.2  | 子どもの意見等が尊重される仕組みがあるか                         | B    |
| No.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    |
| No.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    |
| No.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    |
| No.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                 | B    |
| No.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             | A    |
| No.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        | A    |
| No.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      | A    |
| No.10 | 思想や信教の自由の保障が適切に行われているか                       | A    |
| No.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                   | B    |
| No.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    |
| No.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                 | B    |
| No.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      | A    |

## 第Ⅱ部 一時保護の環境及び体制整備

### 総評

現状と課題（良い点、改善が必要な点）、今後の取組みに関する提案 等

#### 優れている点

- **地域連携**：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なっています。一時保護委託は子どもの自由権や学習権の維持という観点からも望ましいものであり、それに積極的に取り組んでいる姿勢は他の児相も参考にできるものです。また、施設や里親との調整もスムーズにすすみ、一時保護所からの出口（措置でも解除でも）への移行に役立っています。加えて、他の機関との連携も、地理的な距離が近いこともあり円滑に行われている印象を受けました。
- **情報管理**：民間企業でよく使われている情報交換・整理に便利な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（特に若い職員にとって）状態を実現しています。多くの児童相談所では未だにベンダーに発注し、高価かつ使い勝手のよくないシステムを用いていることが多く、札幌児相の取り組みは全国において参考になるものです。
- **業務改善意欲**：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。第三者評価実施プロセス全体において、「評点を高くしよう」ということより「課題を洗い出し、児相をよりよいものにしていこう」という思いが感じられました。全ての課題解決は課題認識とそれを解決しようという意欲から始まるものであり、札幌児相のこの意欲が持続すれば、多くの課題が時間を経るごとに解決へと向かうと思われます。

#### 改善が必要である点

- **建物利用の工夫**：「一時保護所においては、建設のタイミングで6～8割がた勝負がついてしまう」という意見もあります。これは決して一時保護所で現在働く職員らの責によるものではありませんが、子どものプライバシー保護、生活感、個室の数とスペース、身体を動かすスペース、少ない浴室、各棟の隔たりなどに課題があり、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。現状の建物は学校や児童館のように生活感を感じさせないものになっていますが、個室だけでも「一人でホッとできる場所」にするような工夫が必要です。

たとえば、窓をくもりガラスにして、自殺や自傷行為リスクを一定程度に抑えつつもプライバシーが守られるようにすることや、部屋のデコレーションや家具の追加導入などを通じて生活感を出すこと、居室エリアにてくつろぐためのソファを準備するなど、現在の建物状況であっても工夫はできますので、それらに取り組んで頂ければと思います。また、第V部

とも重複しますが、子どもらの居心地をよくするために、一定の私物・私服の持ち込みや、個室空間のデコレーションを子どもたちに委ねるなど（例：好きなアイドルのポスターを貼る）の工夫もできるかと思います。現在第二児相の建物設計が進んでいると聞いておりますが、もし間に合うようであれば、これらを反映することを検討ください。

- **職員配置**：職員数も経験年数も総じて不足しています。

時間外労働がとても多いうえに、年次有給休暇の消化率も低く、特に係長クラスの時間外労働が慢性的に長時間化していることは深刻な問題といえます。さらに、昨今の新型コロナリスクの影響で、綱渡りのようなシフトが連日続いており、かつ正職員の数も半数程度と極めて低い比率です。子どもに接する職員が疲弊していると、そのストレスは子どもに対する態度にも表れてしまいがちで、結果として子どもの権利擁護が損なわれてしまいます。なお、係長クラスの残業については後述の職員数不足によるのみならず、管理職の方々が「自分がいなくても回る組織をつくること」を目指さないと改善されないかもしれません。

職員数不足は、一時保護所内の生活をルールでがんじがらめにすることにもつながりかねません。予算確保と職員増員、職員確保に向けた宣伝活動などが急務です。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。地域支援係と一時保護所がつながっているという素晴らしい実務を維持しつつ、一時保護担当課長の設置をすることが望されます。

加えて、養育を担当する人間としての職員の経験年数および訓練度が十分でないようです。一時保護委託も推進しているなか、一時保護所には、発達上の課題を多く抱えた子どもがとどまることがあります。そういう子どもに接する職員には十分な経験と訓練が必要となります。地域で評判のよい施設等の職員を採用することや、人材育成の長期計画を策定するなど、工夫が必要でしょう。

- **棟をまたいだ情報共有**：これは建物の構造上やむを得ないところもありますが、小学生棟、幼稚・女子棟、男子棟で雰囲気が全く異なりました。もちろん子どもの属性上異なることもあります、それだけない、職員の子どもへの接し方などについても距離が感じられました。よい実践を共有したり、棟をまたがって生活するきょうだいに対するアセスメントを適切に行うためにも、一定の連携が必要です。

### よりよい一時保護所運営のためのご提案

- **職員配置**：例えば福岡市においては児童相談所長が局長クラスの待遇となっていることで、児童相談所内の採用における職位調整などがしやすくなっています。また、こういった人事を行うことで、子育て市としての評価もあがり、人口流入が加速するということもあります。

それ以外にも、夜間の体制については、3つの棟を連携させることでシフトの調整が少し楽になる場合があります。建物の構造上難しいかもしれません、ご検討ください。

<各評価項目の評価>

| 項目    | 評価項目                                     | 評価結果 |
|-------|--|------|
| No.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                 | B    |
| No.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                | A    |
| No.17 | 一時保護所内の生活環境が適切に整備されているか                  | C    |
| No.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         | B    |
| No.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             | B    |
| No.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      | B    |
| No.21 | 情報管理が適切に行われているか                          | A    |
| No.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         | B    |
| No.23 | 職員間での情報共有・引継等が適切に行われているか                 | A    |
| No.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               | A    |
| No.25 | 職場環境としての法令遵守や環境改善に取組んでいるか                | B    |
| No.26 | 医療機関との連携が適切に行われているか                      | A    |
| No.27 | 警察署との連携が適切に行われているか                       | A    |
| No.28 | 施設や里親等との連携が図られているか                       | S    |
| No.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 | S    |

### 第Ⅲ部 一時保護所の運営

#### 総評

現状と課題（良い点、改善が必要な点）、今後の取組みに関する提案 等

#### 優れている点

- **職員の人柄**：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。そのような職員の姿勢は、一時保護所内での子どもと職員のやり取りからも感じることができました。養育者としての素養がある職員たちが採用されていますので、自分たちの業務の意味付け（子どもの権利擁護、理念などとのつながり）、適切な訓練を受け、経験を積むことで、よりよい保育士・指導員となっていくと思われます。
- **レクリエーションや食事の質**：豊富なレクリエーションの内容や、比較的頻繁に外に出られること、高い食事の質などは高く評価できるものです。どうしても閉鎖的になってしまいがちな一時保護所の生活の中で、子どもたちが楽しみを見つけられるような工夫を続けて頂けたらと思います。

#### 改善が必要である点

- **子どもへの信頼に基づいた生活設計**：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ことは、一時保護所の運営において極めて重要です。これは権利擁護の観点から重要であるのみならず（これまで大人に抑圧されてきた子どもたちの経緯を踏まえると、自由制限は最小限にするべきだからです）、子どもが問題行動を起こす確率を下げるという観点からも効果があります。過去に一時保護所にやってきた数千人の子どものうち、たった1人が起こした問題行動をベースに規制を強化していくと、その他大勢の子どもの権利擁護を損なうことになってしまいますので、過度に厳格なルールには見直しが必要です。  
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います。たとえば「一時保護所のルールはそこで生活する子どもたちみんなが居心地よく暮らすためのもの」など、ルールの芯になるような考えを共有することが有用と思われます。
- **職員の子どもとの距離感**：一時保護所独特的配慮（性的虐待や性被害のケース、境界線が脅かされてきた子ども、アタッチメント不全の子どもに対して）が必要な場合があることを、すべての職員の共通認識とする必要があります。具体的には、親密さや信頼関係を身体接触によって表現することが性的行動のリスクにつながる危機感をもち、そういうリスク

を未然に防げるよう、子どもとの距離感については適切なものを保つ必要があります。言い方を変えると、一時保護所ではスキンシップに頼らないケアが必要とされており、こういった点についても研修やOJTなどで触れるとよいでしょう。念の為ですが、距離感は近すぎても遠すぎても最善とはいえず、距離感を取りすぎることで一時保護所の運営を管理的な冷たいものにしてしまうことには注意が必要です。

- ・ **子どもの間の交流**：小学生棟、幼児・女子棟、男子棟の間での行き来が極めて困難であり、性別や年齢が異なるきょうだいが一時保護をされた際、場合によっては交流が極めて難しくなります。大変な思いをして一時保護所にたどりついた子どもたちにとって、きょうだいは唯一の自分のことを知っている存在であり、心の拠り所になります。その子どもたちが自由に話し合う権利は保障されるべきです（許可を取ったら決まった時間に会える、というのではなくてはいません）。建物の構造や職員配置状況などを踏まえると極めて難しいのであれば、きょうだいは可能な限り一時保護委託にするなど、改善が必要です。
- ・ **専門人材の配置**：子どもの学習権を最大限保障するために、学習時間を担当する人が教育経験者であることは強く望まれます（教育委員会との連携も含む）。また、服薬管理などにおいてはすでに様々な工夫をしてはいますが、常勤で看護師資格を有する人がいることで、ミスを減らし、いざというときに対応がしやすくなります。

#### よりよい一時保護所運営のためのご提案

- ・ **自由の制限のパラドックス**：人間は「〇〇をするな」といわれると、かえってそれをしたくなる衝動に駆られます。ルール設計全体において禁止事項は可能な限り減らし、子どもに対して事情とリスクを説明し、子どもたちの自己決定権を尊重することを試してみてはいかがでしょうか。
- ・ 「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」：当該資料が全体に配布されていると説明を受けましたが、現場職員らがなにかある毎に参照できるものにはなっていないようです。一度ハンドブックについての保護所内での研修などを実施してみてはいかがでしょうか。
- ・ **アドボカシーの導入**：アドボケイトが定期的に一時保護所に來ることにより、子どもが自らの権利を理解し、その権利擁護のために意見表明をしやすくなります。すでに実施に向けて準備をされていると伺いましたが、ぜひ実施ください。
- ・ **保護所内の上履き**：子どもが怪我をしにくくするように（例えば卓球台を移動するときに足が挟まるなど）、上履きを導入することを検討すると良いかもしれません。多くの一時保護所でもそうされています。

<各評価項目の評価>

| 項目    | 評価項目                                      | 評価結果 |
|-------|---|------|
| No.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                 | B    |
| No.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           | A    |
| No.32 | 緊急保護は、適切に行われているか                          | A    |
| No.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               | B    |
| No.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         | A    |
| No.35 | 食事が適切に提供されているか                            | A    |
| No.36 | 子どもの衣服は適切に提供されているか                        | A    |
| No.37 | 子どもの睡眠は適切に行われているか                         | A    |
| No.38 | 子どもの健康管理が適切に行われているか                       | B    |
| No.39 | 子どもの教育・学習支援が適切に行われているか                    | B    |
| No.40 | 未就学児に対しては適切な保育を行っているか                     | A    |
| No.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          | A    |
| No.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                | A    |
| No.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      | A    |
| No.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               | B    |
| No.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              | A    |
| No.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            | A    |
| No.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    |
| No.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    |
| No.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 | B    |
| No.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          | B    |
| No.51 | 災害発生時の対応は明確になっているか                        | A    |
| No.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           | A    |
| No.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      | A    |
| No.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                | A    |

## 第IV部 一時保護所における子どもへのケア・アセスメント

| 総評<br>現状と課題（良い点、改善が必要な点）、今後の取組みに関する提案 等  |  |
|--|--|
| <p><b>優れている点</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>情報共有の仕組み</b>：前部で述べた通り、情報共有がしやすいソフトウェアが導入されることにより、子どものアセスメントや支援方針策定がやりやすくなっていると見受けられました。</li></ul>  |  |
| <p><b>改善が必要な点</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>個別のケア</b>：一方で、職員配置不足により、子ども一人ひとりにあった個別のケアをきめ細やかに行うことができていない場合があり、改善が望されます。それ以外にも、一部の子どもから「児童福祉司が全然話をしにきてくれない」というフィードバックがありました。これは一時保護所職員の問題ではありませんが、一時保護所職員と児童福祉司との間の連携を強める必要があるように感じられました。</li><li><b>観察会議の頻度</b>：観察会議の開催頻度が月に1回もしくは2週に1回というのは改善が必要です。せっかく情報がよく共有されているので、そこで共有した情報をどう解釈・評価するかについて職員間で意見交換のうえ、担当者個人ではなくチームとしてのアセスメントを行い、支援方針を決定して個別的配慮をもったケアにつなげていく必要があります。<br/>なお、行動観察に標準化された尺度（CBCL や SDQ）を取り入れることは客観的なアセスメントの視点や基準を職員間で統一するうえで効果的です。（「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」に記載があります。）</li><li><b>関係機関との連携</b>：緊急保護の場合に開始時点で情報が少ないので仕方がないことですが、学校等関係機関からできるだけ早く必要な情報が得られるように連携していく必要があります。また、関係機関とのやりとりは職務上児童福祉司が行っていますが、一時保護中のケアにとって重要な場合には、一時保護所職員が同席するなどをすることで、状況判断がしやすくなりますので、検討ください。</li></ul> |  |

＜各評価項目の評価＞

| 項目    | 評価項目                                    | 評価結果 |
|-------|---|------|
| No.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    |
| No.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    | A    |
| No.57 | 援助指針に沿った個別ケアを行っているか                     | B    |
| No.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    | A    |
| No.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           | A    |
| No.60 | 観察会議が適切に実施されているか                        | B    |

## 第V部 一時保護の開始及び解除手続き

| 総評<br>現状と課題（良い点、改善が必要な点）、今後の取組みに関する提案 等   |  |  |
|---|--|--|
| 優れている点  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li><b>関係当事者との連携</b>：先述のとおり、地域支援係が関係当事者と連携を取っていることにより、全体の連携がスムーズに行われています。</li></ul>   |  |  |
| 改善が必要な点   |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li><b>私物について</b>：私物は、子どもにとって精神安定上必要なものである場合もあります。当該私物が明らかにその子どもにとって危険なものでない場合、可能な限り持ち込み可とすることが望まれます。「そうすると、他の子どもがうらやましがるなどの不都合が生じる」「無くした場合にトラブルになる」という意見もありますが、実際に私物持ち込みを可としている一時保護所もあります。子どもに対して、私物持ち込み時のリスク（例えば紛失など）を説明したうえで、子どもに選んでもらう、などの取り組みも検討ください。</li><li><b>私服について</b>：ヒアリングでは「洗濯・乾燥を繰り返して私物の衣類が傷むのは嫌」なので衣類が貸与されるほうがいいという意見や、「外出するとき、ジャージは恥ずかしい」といった多様な意見がありました。子どもによって希望や意向はいろいろなので、一律に持ち込み禁止というのではなく、柔軟に考えることができるとよいのではないかでしょうか。よくある方法としては、服は子どもに選ばせるというものです。実際に一時保護所で用意されている服を見てみて、子どもにどちらを選ぶかを決めてもらう、といった取り組みがあります。子どもが持ち込みを希望しても叶わない場合については、合理的な理由を説明して納得を得ることが必要です。</li></ul> |  |  |
| また、保護開始時、衣類の貸与は概ね適切に行われていると思われますが、在庫の関係でサイズの合わないものになることのないように、また、できれば、子どもが色やデザイン等で選択できるように、豊富に用意できるとよいかと思われます。もしそういった予算が不足しているようであれば、予算獲得をされてはいかがでしょうか。   |  |  |

<各評価項目の評価>

| 項目    | 評価項目                                | 評価結果 |
|-------|-------------------------------------|------|
| No.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           | A    |
| No.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     | B    |
| No.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 | A    |
| No.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  | A    |