

令和7年度

困難な問題を抱える女性への支援の推進に資する
取組に関する調査研究事業
【報告書】

令和8年（2026年）3月



三菱UFJリサーチ&コンサルティング

< 目 次 >

I.	調査研究の実施概要	1
1.	調査概要	1
2.	調査研究の実施体制.....	2
II.	女性相談支援センター一時保護所に関するアンケート調査結果	5
1.	調査概要	5
2.	調査結果	6
III.	女性相談支援センターへのヒアリング調査	85
1.	調査概要	85
IV.	プリテストの実施.....	87
1.	実施概要	87
2.	プリテストについての意見	88
V.	女性相談支援センター一時保護所における第三者評価基準案.....	93
1.	評価項目	93
2.	評価基準	96
VI.	説明会の実施.....	97
1.	実施概要	97
VII.	女性相談支援センターの権利擁護と質の評価の仕組み.....	99
1.	女性相談支援センターにおける仕組みの構築に向けた検討事項.....	99
2.	< 参考 > 児童相談所における第三者評価	102
VIII.	考察	105
1.	女性相談支援センター一時保護所について	105
2.	女性相談支援センター一時保護所における第三者評価について.....	110

I. 調査研究の実施概要

1. 調査概要

(1) 調査目的

令和6年4月1日より施行された「困難な問題を抱える女性への支援に関する法律」（令和4年法律第52号）の附則第2条において、「公布後三年を目途として、この法律に基づく支援を受ける者の権利を擁護する仕組みの構築及び当該支援の質を公正かつ適切に評価する仕組みの構築について検討を加え、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。」とされている。

本調査研究では、女性相談支援センター及び一時保護所における支援を受ける者の権利を擁護する仕組み、及び、支援の質を公正かつ適切に評価する仕組みを構築するため、必要な方策や事項を明らかにすることを目的とした。

(2) 事業内容

① 女性相談支援センター一時保護所における実態調査

全国の一時保護所を対象としたアンケート調査を実施し、一時保護所における利用者の権利擁護や支援の状況、課題等を把握するとともに、第三者評価基準の評価項目案についての意見を収集し、評価項目への反映及び評価における視点等を整理した。

② 女性相談支援センターへのヒアリング調査

一時保護所へのアンケート調査を実施するにあたり、調査内容を検討するための基礎情報として、一時保護所の概況を確認するとともに、アンケート調査の回答を踏まえてより詳細を確認し、第三者評価の評価項目や評価方法に反映することを目的として、女性相談支援センターへのヒアリング調査を実施した。

③ プリテストの実施

第三者評価基準（案）ならびに利用者調査の妥当性を検証するとともに、評価方法を検討することを目的として、第三者評価基準（案）を用いて試行的に一時保護所の第三者評価を実施した。

④ 女性相談支援センター一時保護所における第三者評価基準案の作成

上記①～③を踏まえ、一時保護所における支援の質を評価するため、女性相談支援センターガイドラインの「4. 一時保護」をもとに、評価項目案およびその解説を作成した。

⑤ 第三者評価基準案に関する説明会の実施

作成した第三者評価基準（案）について周知・理解を図るために、一時保護所および所管課を対象とした説明会を開催した。説明会では、第三者評価基準（案）についての内容や評価の目的に加えて、第三者評価を受けることへの抵抗感を和らげるための説明を行った。

2. 調査研究の実施体制

本調査研究の実施計画や第三者評価基準（案）の取りまとめ、各調査の実施内容など、事業全般に関し、専門的な見地から助言を得るため、調査研究課題について知見を有する有識者による検討委員会を設置した。検討委員会開催概要および構成員は以下のとおりである。

図表 1-1 検討委員会の開催概要

開催回・日	主な議題
第1回 2025年8月4日	・ 事業実施計画書について ・ 評価項目（案）について ・ 一時保護所へのアンケート調査について
第2回 2025年9月29日	・ 評価項目について ①第1回委員会からの修正点の報告 ②評価項目の「基準」に関する協議 ・ 一時保護所へのアンケート調査について ・ 第三者評価における入所者・市区町村へのアンケートの実施方針について
第3回 2026年2月5日	・ 一時保護所へのアンケート調査結果の報告 ・ プリテストについて（一時保護所の第三者評価、評価の方法等について） ・ 第三者評価基準の見直し（案）について
第4回 2026年3月11日	・ 評価項目と解説版について ・ 本調査研究の考察について（調査結果分析及び第三者評価の実施に向けて） ・ 女性相談支援センターの検討の論点について ・ 報告書の構成について

図表 1-2 検討委員会 構成員

【検討委員会委員】

氏名	現職
安部 郁子	福島学院大学 福祉学部 福祉心理学科 教授
黒石 洋介	群馬県女性相談支援センター 所長
高岸 聡子	東京都女性相談支援センター 所長 女性相談支援センター所長全国連絡会議会長
新津 ふみ子	一般社団法人 全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会 会長
能勢 文音	京都府家庭支援総合センター 所長
◎堀 千鶴子	城西国際大学 福祉総合学部 教授
水永 淳	香川県子ども女性相談センター 所長

※五十音順、敬称略、◎は座長

※令和8年3月末時点

【オブザーバー】

氏名	現職
中村 彩子	厚生労働省社会援護局女性支援室 室長
服部 剛	厚生労働省社会援護局女性支援室 室長補佐
池田 恭子	厚生労働省社会援護局女性支援室 女性支援専門官
廣岡 真帆	厚生労働省社会援護局女性支援室 室員
瀬口 楓	厚生労働省社会援護局女性支援室 室員

氏名	現職
岩崎 香子	社会福祉法人 全国社会福祉協議会 政策企画部長

※敬称略

※令和8年3月末時点

【事務局】三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社

氏名	現職
八木 涼子	研究開発第2部（大阪） 主任研究員
横山 重宏	地域政策部 主席研究員
山下 八重子	研究開発第2部（大阪） 主任研究員
松井 望	社会政策部 副主任研究員
横幕 朋子	社会政策部 副主任研究員

※令和8年3月末時点

II. 女性相談支援センター一時保護所に関するアンケート調査結果

1. 調査概要

(1) 調査目的

女性相談支援センター一時保護所（以下「一時保護所」という。）における第三者評価の実施に向けて第三者評価基準を策定するにあたり、一時保護所における利用者の権利擁護や支援の状況、課題等を把握するとともに、第三者評価基準の評価項目案についての意見を収集し、評価項目への反映及び評価における視点等を整理することを目的として実施した。

(2) 調査概要

① 調査対象

全国の女性相談支援センター一時保護所（49 か所）（悉皆）

② 調査内容

- ・ 一時保護所の概要
- ・ 一時保護所の職員体制、職場環境
- ・ 一時保護所の生活環境
- ・ 一時保護所における入所者への支援
- ・ 同伴児童への支援
- ・ 一時保護所の管理運営 / 等

③ 調査方法

調査票及び調査実施要領をメールにて配布し、メールで回答していただいた。

(3) 調査実施時期

令和7年10月30日～12月5日

(4) 回収結果

有効回答数は44件、有効回収率は89.8%

2. 調査結果

(1) 一時保護所の概要

① 定員数 (人)

平均値 15.1、最小値 5.0、最大値 30.0 である。

図表 II-1 定員数【問 1①】

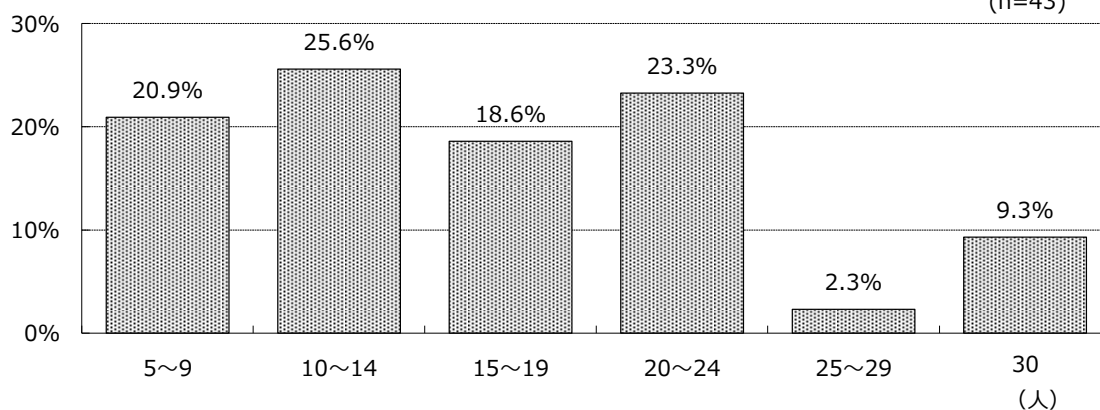
(単位：人)

回答数 (n)	平均値	最小値	最大値
43	15.1	5.0	30.0

(注釈) 無回答 1 件は集計から除外した。

図表 II-2 定員数 (分布)【問 1①】

(n=43)



(注釈) 無回答 1 件は集計から除外した。なお、同伴児童を除く定員数 (女性本人の定員数) を回答した一時保護所も含まれる。

② 居室数 (室)

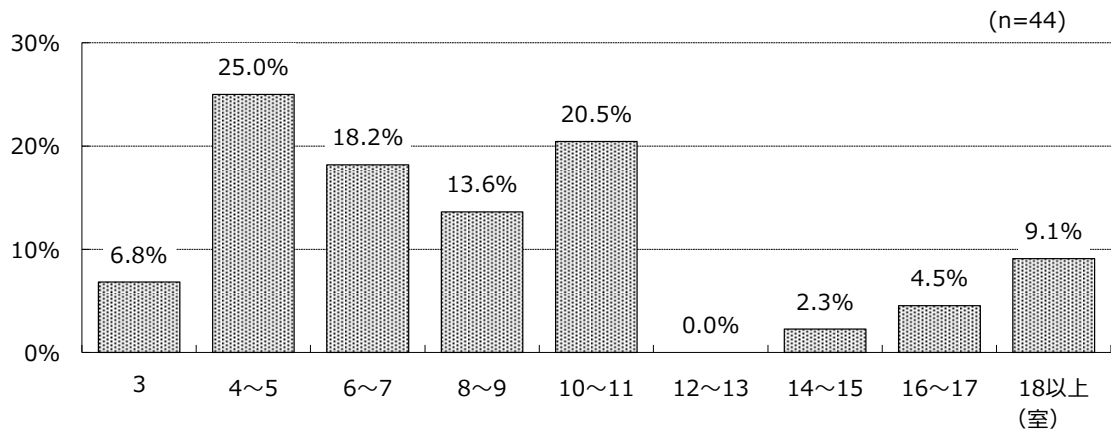
平均値 8.5、最小値 3.0、最大値 20.0 である。

図表 II-3 居室数【問 1②】

(単位：室)

回答数 (n)	平均値	最小値	最大値
44	8.5	3.0	20.0

図表 II-4 居室数（分布）【問1②】



③ 平均入所率（令和6年度）（%）

平均値 23.2、最小値 1.1、最大値 87.5 である。

※平均入所率 = (年間延人数 ÷ 365) ÷ 定員数

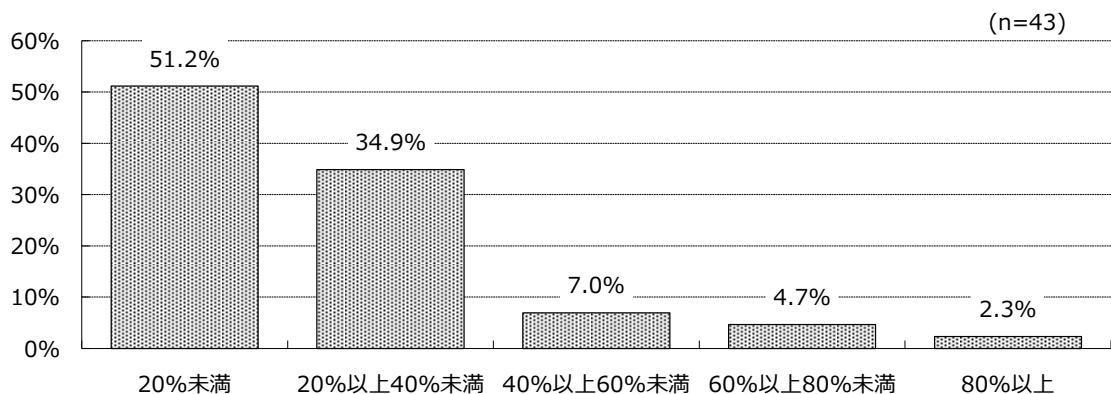
図表 II-5 平均入所率（令和6年度）【問1③】

(単位：%)

回答数 (n)	平均値	最小値	最大値
43	23.2	1.1	87.5

(注釈) 無回答 1 件は集計から除外した。

図表 II-6 平均入所率（令和6年度、分布）【問1③】



(注釈) 無回答 1 件は集計から除外した。

④ 最大入所者数・最小入所者数（令和6年度）（人）

最大入所者数は、平均値 9.9、最小値 1.0、最大値 31.0 である。

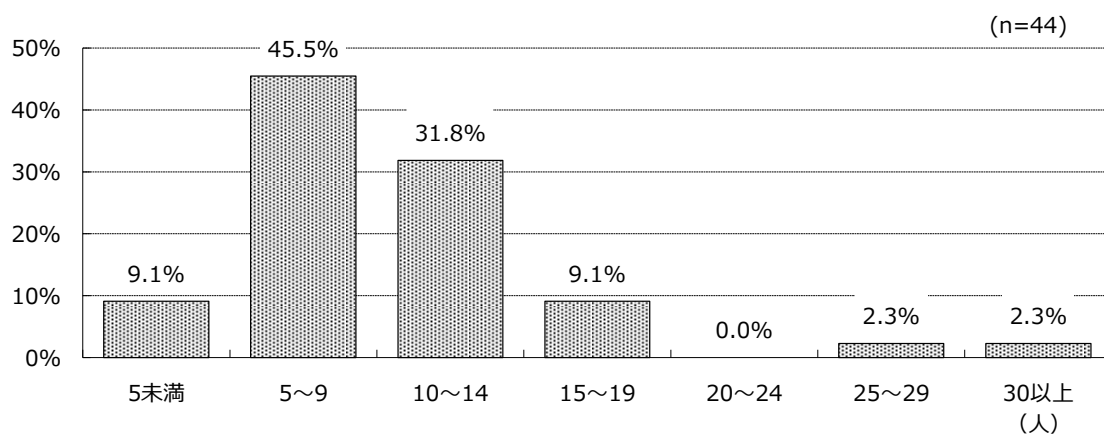
最小入所者数は、平均値 0.7、最小値 0.0、最大値 10.0 である。

図表 II-7 最大入所者数・最小入所者数（令和6年度）【問1④、⑤】

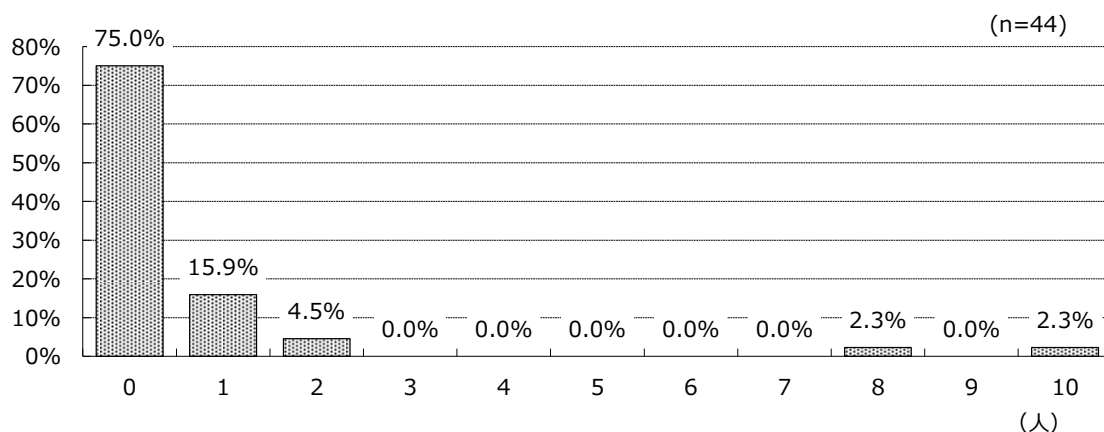
（単位：人）

	回答数（n）	平均値	最小値	最大値
最大入所者数	44	9.9	1.0	31.0
最小入所者数	44	0.7	0.0	10.0

図表 II-8 最大入所者数（令和6年度、分布）【問1④】

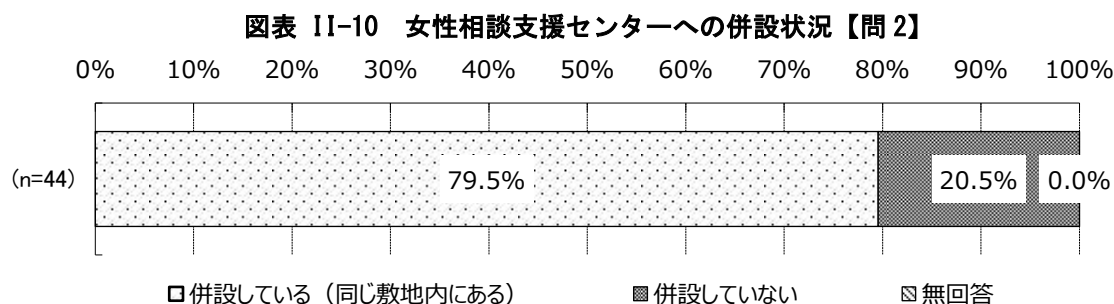


図表 II-9 最小入所者数（令和6年度、分布）【問1⑤】



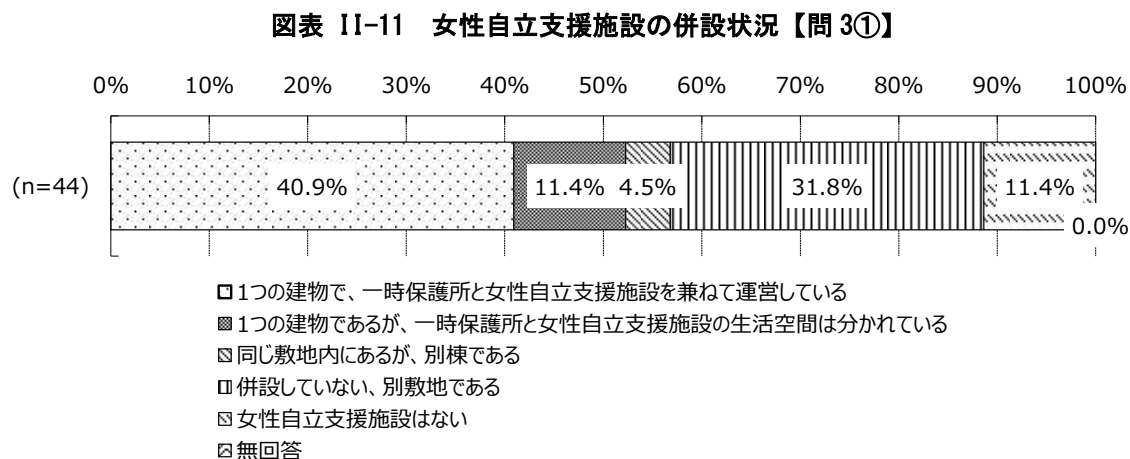
⑤ 女性相談支援センターへの併設状況

女性相談支援センターに「併設している（同じ敷地内にある）」が79.5%（35件）、「併設していない」が20.5%（9件）」である。



⑥ 女性自立支援施設の併設状況

「1つの建物で、一時保護所と女性自立支援施設を兼ねて運営している」の割合が最も高く40.9%（18件）である。次いで、「併設していない、別敷地である（31.8%、14件）」、「1つの建物であるが、一時保護所と女性自立支援施設の生活空間は分かれている（11.4%、5件）」、「女性自立支援施設はない（11.4%、5件）」である。

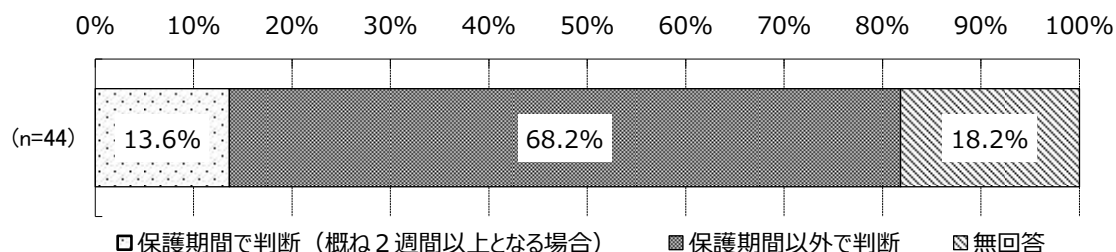


（注釈）本設問に無回答だったケースについて、全て女性自立支援施設の設置がない都道府県であったため、「女性自立支援施設はない」のカテゴリに振り替えて集計した。

⑦ 一時保護から女性自立支援施設入所に措置変更する基準

「保護期間以外で判断」が68.2%（30件）、「保護期間で判断（概ね2週間以上となる場合）」が13.6%（6件）である。

図表 II-12 一時保護から女性自立支援施設入所に措置変更する基準【問3②】



また、保護期間以外で判断している場合、基準を具体的に尋ねたところ、以下の回答が挙げられた。

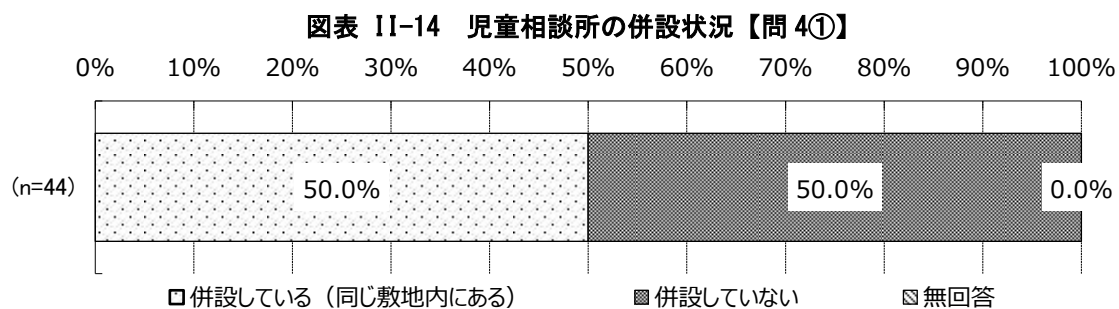
図表 II-13 一時保護から女性自立支援施設入所に措置変更する基準（保護期間以外）
（自由記述、一部抜粋）【問3②】

中長期的な支援の必要性	・ 就労や障害支援サービス調整、回復支援など中期的な支援が必要な場合、支援方針会議で決定している。 ・ 一時保護中、自立までにしばらく時間が必要と判断した場合は、中長期の入所施設である自立支援施設の扱いに移行し、自立に向けた継続的な支援を行っている。 ・ 一時保護後の進路として自立を目指す希望のある方で、自立までに中長期の期間を要する見込みの方。 ・ 2週間の経過を目途に担当者会を実施。中長期的支援が必要であれば措置変更を行う。 ・ 危険性が少なく、中長期的な支援が必要と判断した場合。 ・ 心身の健康の回復、就労支援、生活支援など中長期的な支援の必要性。 ・ 一時保護中の入所者の状況等を踏まえて判断しており、心身のケアや就業等に向けた支援などを、中長期的に継続して実施する必要があると判断した時。
本人の希望	・ 一時保護入所後、自立支援が適当と判断し、本人が希望した場合。 ・ 一時保護所入所中の者で条件を満たし、本人が入所を希望した場合。

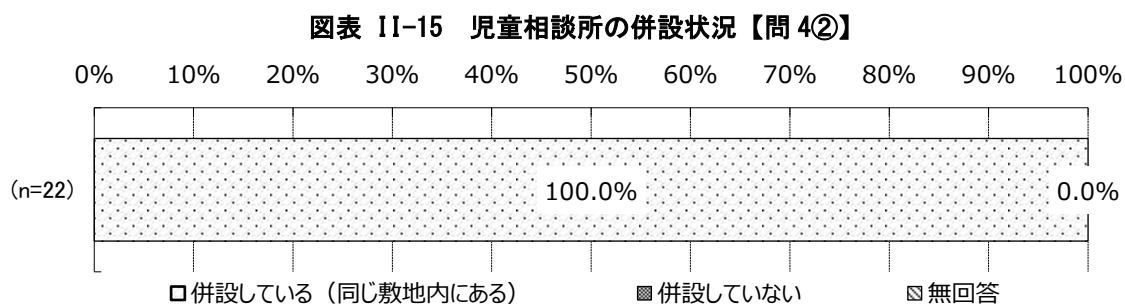
	・ 本人が女性自立支援施設での自立支援を望み、女性相談支援センターが必要と判断した場合。 ・ 支援対象者が希望し、入所が適当とされた場合。 ・ 本人が措置入所を希望しているか。施設の同意が得られるか。
自立の見込み	・ 単身者は就労自立が見込めて、施設入所を希望する場合は中・長期入所への措置を検討する。 ・ 集中的な支援が終了し、各々の自立した生活の準備に移行するタイミング。 ・ 追跡等のリスク判断と自立の目途が立った場合。
その他	・ 自立に向けてある程度の見通し（施設入所等）はあるものの、本格的な移行には時間がかかる場合は措置変更を行う。 ・ 入所希望の意思確認後、心理検査及び健康診断等の一定の手続き後に支援調整会議を経て措置する。 ・ 女性自立支援施設への入所が適切であるかどうか総合的に判断し必要があれば女性自立支援施設に措置する。 ・ 女性自立支援施設での自立支援が適切と判断される場合。 ・ 就労・通勤、通学の必要性により判断。 ・ 一時保護後、方向性が定まったにも関わらず、諸事情で入所期間が長期になる見込みの方。 ・ 「DV 追跡等の危険性がなく、単身で自立資金を貯蓄するために就労できる方」が主な対象であったが、数年間入所者がいない状態であり、基準の変更を検討中。

⑧ 児童相談所の併設状況

「併設している（同じ敷地内にある）」、「併設していない」がそれぞれ 50.0%（22 件）である。



また、児童相談所を併設している場合、児童相談所への一時保護施設の併設状況は、「併設している（同じ敷地内にある）」が 100.0%（22 件）である。



（２）一時保護所の職員体制、職場環境

① 職員体制についての意見等

職員体制についての意見等として、以下の回答が挙げられた。

図表 II-16 職員体制についての意見等（自由記述、一部抜粋）【問 5】

医療・保健の専門職の配置等	・ 妊産婦の支援に対応できるよう、保健師がいるとよい。一時保護入所者用のケースワーカーがいるとよい。 ・ 精神疾患や内科的疾患など疾病や障害を有する入所者が多いため、看護職の配置などを必置とする必要があると考える。 ・ 保健所との連携や妊婦の入所者への対応をする場合に、保健師が配置されていればよいのではないかと考える。
---------------	--

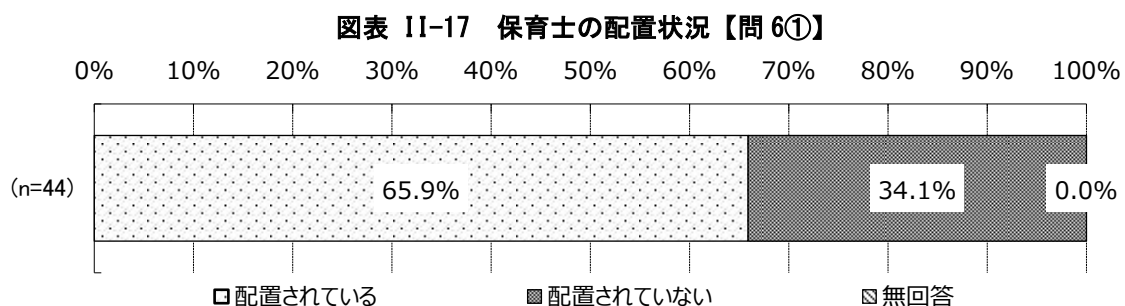
	・ 暴力による怪我や精神疾患、生活習慣病等を抱えている利用者が多く、治療や服薬管理、体調管理等が必須なため、365 日医療職（医者、看護師、保健師等）が配置されていると良い。 ・ 精神疾患や精神障害の利用者が増えてきているため、障害の専門知識を有する職員がいれば心強い。 ・ 精神科の嘱託医はいるが、入院が必要となった場合の受入れ先として連携病院があるとよい。 ・ 乳児や精神疾患を抱える支援対象者に対応するため保健師の配置を希望する。 ・ 精神疾患があり不穏になることが多い入所者への支援をスーパーバイズできる体制が整えばよいと思っている。 ・ 精神的課題を抱える方が多いので、精神保健福祉士を必置にしてほしい。 ・ 専任の保健師（現在は児童相談所と兼務）。 ・ 一時保護の受入れの判断（一時保護所の環境で生活できるか）や一時保護中に医療的治療が必要か否かの判断ができる医療従事者（看護師、保健師等）がいたらよい。 ・ 一時保護入所者に対する心身の健康回復のため、精神科に加え、内科の嘱託医を新規に配置してもらいたい。 ・ 乳幼児かつ特にまだ所属がない同伴児については、母も職員も児童の発達状況や適切な関わりについて不明な部分が多いため乳幼児の専門職としての保育士や保健師、小児科医を配置してもらいたい。
その他の専門職の配置等	<心理支援> ・ 心理職の正職員化。 ・ 入所中、入所者本人や同伴児の心理的なケアを行うため、心理職の専任がいればより充実した支援体制になると考える。 ・ 心理と社会福祉の知見を併せ持った SV が可能な統括職員。 <保育、学習支援> ・ 保育士や学習支援員の配置が定数化されておらず、短時間勤務といった課題がある。 ・ 同伴学齢児の学習支援担当職員の配置。 ・ 困難ケースについて、看護師、嘱託医、心理士が、同伴児童について教員、保育士がいたらよい。 <弁護士> ・ 弁護士の嘱託配置。

一時保護所の専任職員の配置等	・ 一時保護入所者用のケースワーカーがいるとよい。 ・ 児童相談所の一時保護施設の職員と兼務になっており、日中は児童対応がメインで女性に対しては必要時随時対応となっている。女性の方の専任職員が常勤している体制がどちらにとっても適切と思われる。 ・ センターの営業時間帯について、一時保護所専任の支援員を配置していないことが課題。 ・ 一時保護所専従の職員はおらず、法施行前後で体制の変化はない。更なる支援の充実を図るためには、職員の増員が必要であり、福祉又は心理の正職員の配置も望まれる。 ・ 職員は児童相談所一時保護所と兼務のため、すべて変則勤務となっている。そのため平日、常に日勤の職員がいない。常日勤（可能であれば正規職員）が複数人いるとよい。 ・ 女性相談支援センターの職員が、一時保護所の支援も行っており、職員数が少なく職員体制が弱い。
夜間・休日の体制強化	・ 夜間休日は体制が薄い（日勤約 3 名、夜勤 2 名）ので、救急搬送などの緊急案件発生時の対応が困難。 ・ 夜間は警備と警察署からの依頼を中継する宿直代務員の 1 人体制であるため、職員が 2 名体制で常駐する体制があるとよい。理由は、夜間の入所者の緊急時に職員が対応できるため、また、警察署からの一時保護依頼に、自宅で待機する電話当番ではなく、職員が対応できるため。 ・ 夜間・休日に職員配置がない。 ・ 24 時間正職員による支援可能な体制があるとよい。
その他	・ 男性職員が配置されていないため、危険を伴う外出時等の同伴や、引っ越しや住居の片付け等の力仕事を頼める人材が必要。 ・ 一時保護所の管理運営と入所者支援を統括する施設長。 ・ 特にはないが、専門職の取りまとめを行う総務担当職員が少なく、その職員の業務がひっ迫したり、専門職が担わざるを得ない状況となっている。 ・ 現状の職員体制（人数）では、全ての同行支援への対応が難しく、都度、市との調整を必要とする。 ・ 困難ケースが入所して個別対応が必要になる際（特に複数名いる場合）、対応する人手が足りない。 ・ 困難ケース等でスーパーバイズできる職員の確保。入所数や

	ケースの状況が常に変化するため、業務量の標準化が難しく、職員体制に過不足が生じやすい。 ・ 年々増加する入所者数や、入所者が抱える困難な課題の内容の多様化に対して、職員体制が不足している。 ・ 当直と生活支援も行いながら、一時保護所だけでなく一時保護委託先の利用者も含めてケースワークを行うには、人員が圧倒的に不足している。荷物持出しの同行など危険地域への訪問があるので、警察 0B の配置などがあるとよい。 ・ 正規職員は事務職 1 名、ケースワーカー 1 名、会計年度任用職員が心理支援員 1 名、保育士 1 名の計 4 名体制であり、限られた人員で支援を行わなければならない。
--	--

② 保育士の配置状況

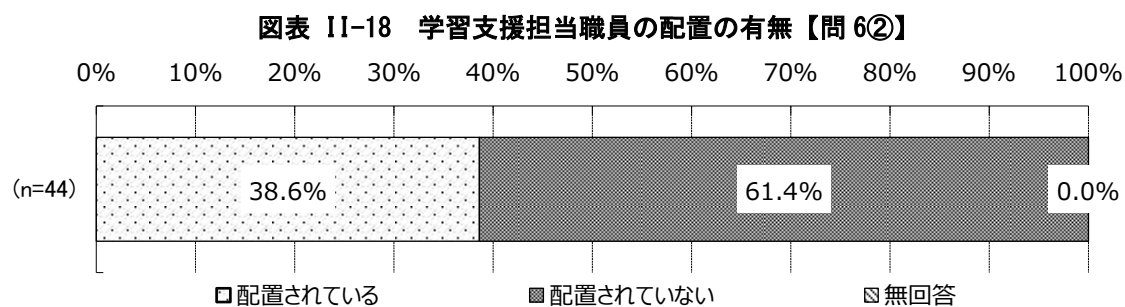
「配置されている」が 65.9%（29 件）、「配置されていない」が 34.1%（15 件）である。



③ 学習支援担当職員の配置状況

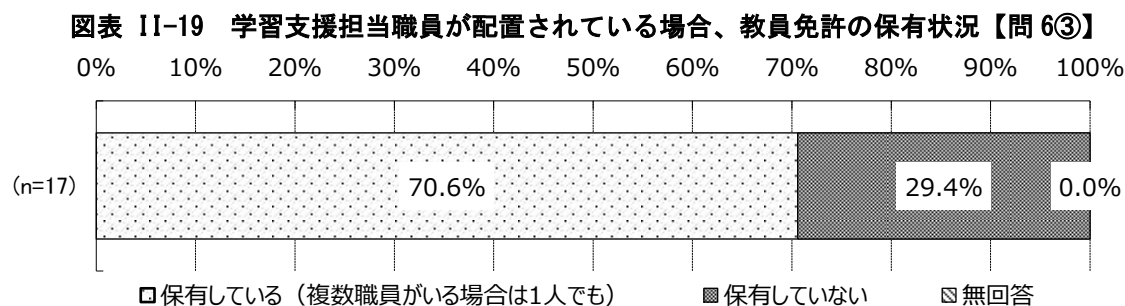
1) 学習支援担当職員の配置の有無

「配置されていない」が61.4%（27件）、「配置されている」が38.6%（17件）である。



2) 学習支援担当職員が配置されている場合、教員免許の保有状況

学習支援担当職員が配置されている場合、教員免許の保有状況は、「保有している」が70.6%（12件）、「保有していない」が29.4%（5件）である。



④ 夜勤・宿直の職員数

夜勤の職員数は、平均値 0.7、最小値 0.0、最大値 2.0 である。

宿直の職員数は、平均値 1.0、最小値 0.0、最大値 3.0 である。

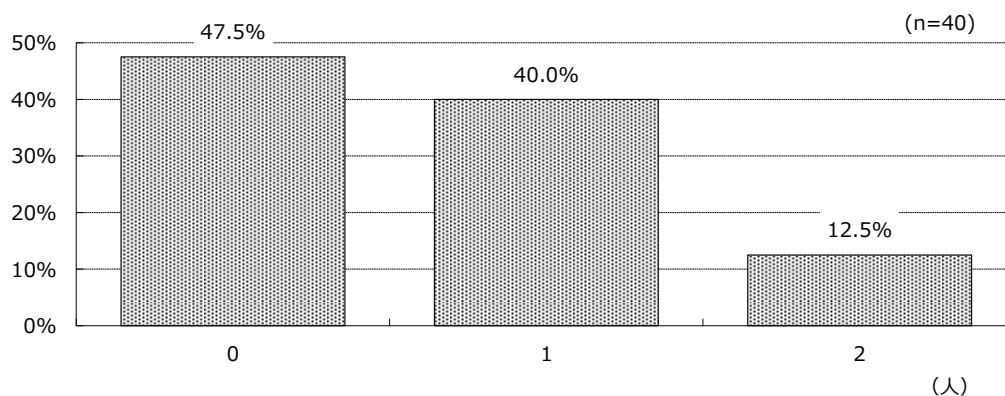
図表 II-20 夜勤・宿直の職員数【問 7①-1、①-2】

（単位：人）

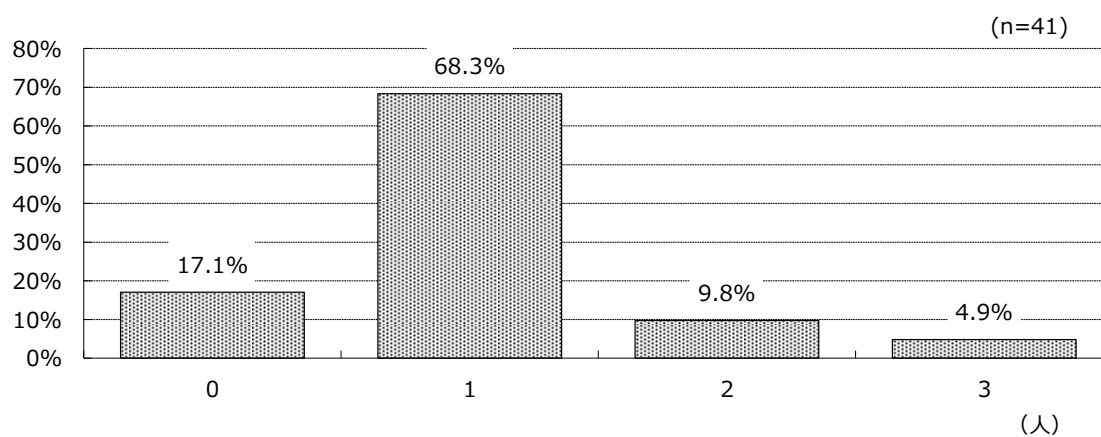
	回答数（n）	平均値	最小値	最大値
夜勤の職員数	40	0.7	0.0	2.0
宿直の職員数	41	1.0	0.0	3.0

（注釈）夜勤は無回答 4 件、宿直は無回答 3 件を集計から除いた。

図表 II-21 夜勤の職員数（分布）【問 7①-1】



図表 II-22 宿直の職員数（分布）【問 7①-2】

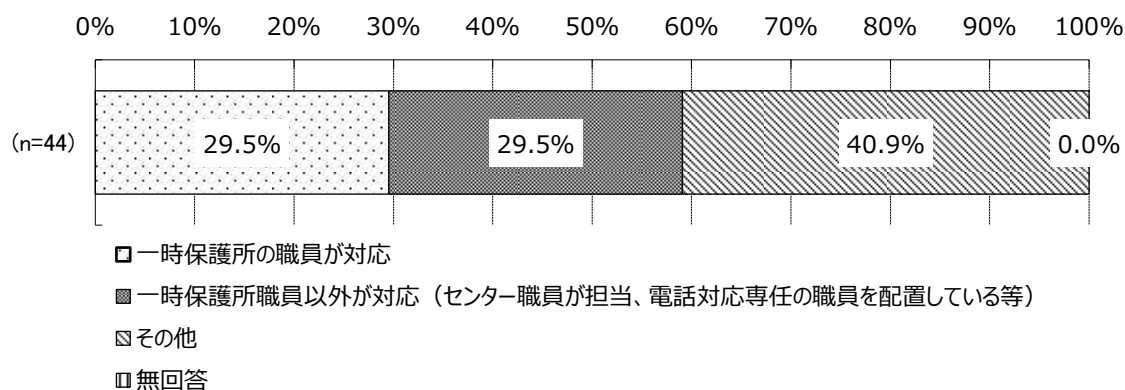


（注釈）人数「1」のカテゴリには、「1.5 人」の回答を含む。

⑤ 女性相談支援センターの閉所時間の電話対応体制

「一時保護所の職員が対応」、「一時保護所職員以外が対応（センター職員が担当、電話対応専任の職員を配置している等）」がそれぞれ 29.5%（13 件）、「その他」が 40.9%（18 件）である。

図表 II-23 女性相談支援センターの閉所時間の電話対応体制【問 7②】



「その他」として、以下の回答が挙げられた。

図表 II-24 女性相談支援センターの閉所時間の電話対応体制
（その他、自由記述、一部抜粋）【問 7②】

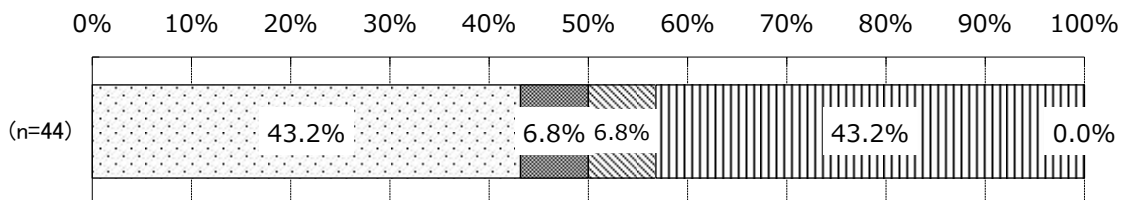
宿直職員が一時対応	・ 保護依頼等の一報は宿日直職員が受電し、センター職員に対応を引き継ぐ。 ・ 一時保護所の職員、又は複合化施設全体の宿直職員が対応。 ・ 宿直が受け、公用携帯電話を所持している管理職に伝達し、管理職が折り返して対応する。 ・ 宿直者が対応した後、当番者（管理監督職）が対応している。 ・ 第一報は宿直員が対応するが、入所依頼であった場合は、緊急対応用電話を担当している職員が対応している。 ・ 宿直員（会計年度任用職員）が対応。
外部委託先が対応	・ センター一時保護所の職員の対応に加え、電話相談については、平日 17～21 時、土日祝日 9～17 時は電話相談委託により対応。 ・ コールセンターに委託。 ・ 児童相談所の外部委託先にて受電し、緊急時は女性相談支援センター職員が対応している。 ・ 24 時間ホットライン相談員が受け付けている。緊急性があれば、当番である職員へ連絡が入り対応している。

	・ 一時保護所（保護支援課）と企画相談課の職員で当直業務に従事し一時保護依頼について対応。DV 電話相談については外部委託している。
その他	・ 17：30～21：30 は電話相談受付員が配置されている。 ・ 土日祝日の日中は、女性相談員が対応、夜間は一時保護所夜間職員が対応。 ・ 休日夜間電話相談の時間内は当該相談員、それ以外は一時保護所職員。 ・ 一時保護依頼の電話は、警察経由で女性相談支援センターの管理職職員（持ち回り）が対応。

⑥ 一時保護所と女性相談支援センターでの情報共有システムの有無

「全職員が、相互の支援状況等を確認できるシステムがある」、「共通のシステムはない（センターと一時保護所で別のシステムを利用している）」の割合が高く、それぞれ 43.2%（19 件）である。次いで、「共通のシステムはあるが、閲覧できる職員に制限がある（管理職のみ等）」、「共通のシステムはあるが、閲覧できる情報に制限がある（個人台帳は見られるが、支援記録は見られない等）」がそれぞれ 6.8%（3 件）」である。

図表 11-25 一時保護所と女性相談支援センターでの情報共有システムの有無【問 8】



□ 全職員が、相互の支援状況等を確認できるシステムがある

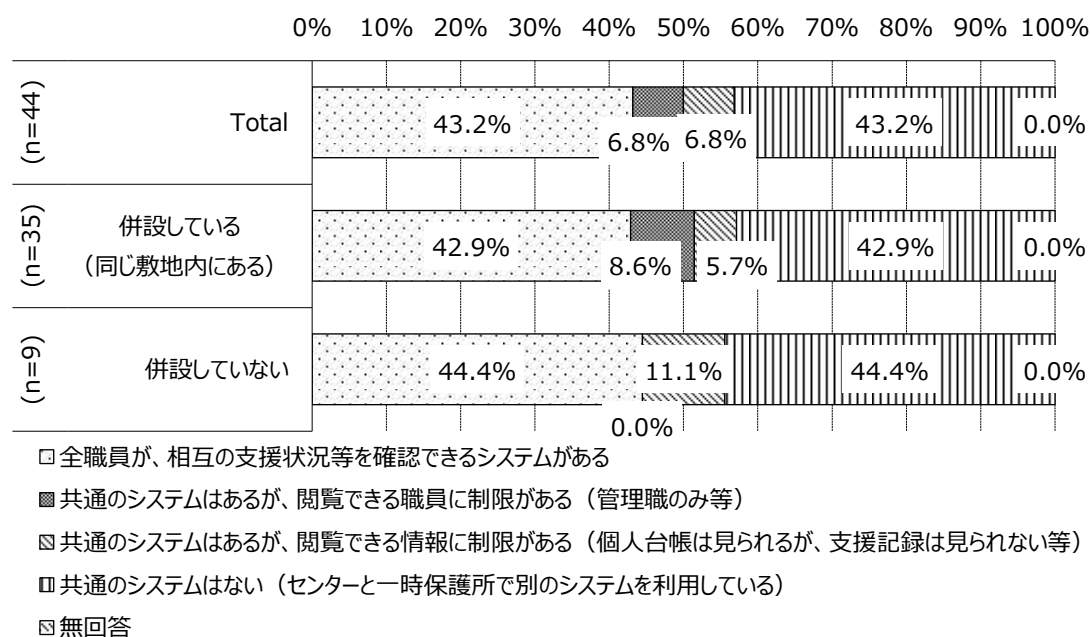
■ 共通のシステムはあるが、閲覧できる職員に制限がある（管理職のみ等）

▨ 共通のシステムはあるが、閲覧できる情報に制限がある（個人台帳は見られるが、支援記録は見られない等）

▤ 共通のシステムはない（センターと一時保護所で別のシステムを利用している）

□ 無回答

図表 II-26 一時保護所と女性相談支援センターでの情報共有システムの有無
(女性相談支援センターへの併設の有無別)【問 2、8】



(注釈) 女性相談支援センターに「併設していない」は、nが10未満であることに留意が必要。

⑦ 業務効率化のためにあったらよいと思う ICT の取組

業務効率化のためにあったらよいと思う ICT の取組として、以下の回答が挙げられた。

図表 II-27 業務効率化のためにあったらよいと思う ICT の取組
(自由記述、一部抜粋)【問 9】

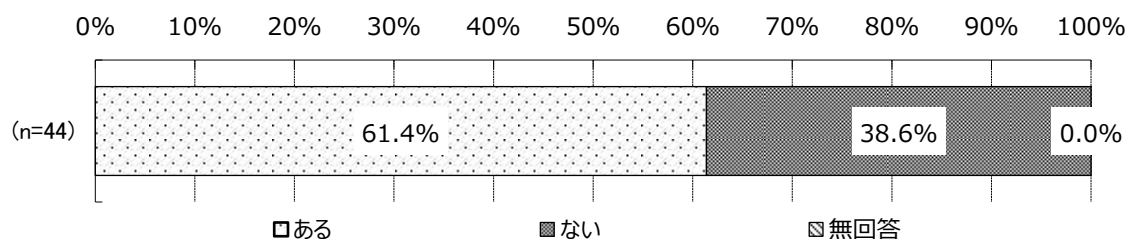
相談歴等を共通で 閲覧できる 記録管理システム	- 全職員が、相互の支援状況及びこれまでの相談歴を同時に確認でき、安定、継続してデータを管理できるシステム。 - 女性相談支援センターと一時保護所は同じ敷地内にあるが別棟のため、一時保護中の女性の記録が女性相談支援センターでも閲覧できるように共通のシステムがあるとよい。 - 児童相談所システムのような DX を活用した警察や行政との情報連携強化。 - 共通システムを導入することで効率化を図れると考える。(記録の閲覧においても、データを移行したり、相談部門へ見に行ったり、紙ベースになったりしている)。 - 相談者(一時保護利用者)の記録が、統合されたシステムがあるとよい。
全国統一の記録・	全国統一で、厚生労働省・内閣府の各種統計に対応したケース

統計作成システム	記録作成システム。 ・ 従来からの紙台帳や Excel データでの情報管理であり、システムは導入していない統計業務の負担軽減となるシステム項目、女性支援事業を行う上で必須となるアセスメントや支援の視点を盛り込んだ全国共通のアセスメントシートや支援計画等のフォーマット。 ・ 支援状況を Word で記録しているが、支援の内容（面談、同行支援、行政手続き、連絡調整等）や関係機関との連携の内容が項目立ててシステム化できれば、支援計画・見直しをする上でも、統計をとる上でも効率的であると思う。全国統一のシステムが構築されたらよいと思う。 ・ 国が報告を求めている各統計に対応した全国統一の統計システム。 ・ 国の照会事項が数としてすぐ出せるよう工夫しているが、システムとしてあればよい。 ・ 生活保護業務や児童相談業務で使用されているような、個人台帳と支援経過の管理ができ、厚労省及び内閣府への実績報告に必要な統計データの出力、及び通知書発行等ができるシステムを国が構築してほしい。
自動記録作成システム、自動集計システム等	・ 現在は、入所者数や主訴、属性、入所期間等の統計や、国庫補助の申請に係る集計といった各種作業を Excel で行っているため時間と労力を要しており、また誤処理のリスクもあることから、これらの負担やリスクが軽減されるよう統一化、自動化が図られた ICT が開発され、利用する職員にとっては操作や習得の負担が少なく、施設にとっては経費の負担なく導入できるとありがたい。 ・ 相談記録の文字起こし、電話相談記録の文字起こし、統計入力業務の AI 導入。 台帳や記録のシステム化。 ・ 相談・一時保護に係る台帳システム及び統計機能。 ・ ケース記録と統計報告が連動したシステム。 ・ 統計を自動で集計するシステム。 ・ 相談記録（来所、TEL）のシステム
その他	・ 専用システムの構築。 ・ Wi-Fi 環境。 ・ 統計国庫基準額積算。

⑧ 職員のメンタルヘルスのために行っている取組

取組が「ある」が61.4%（27件）、「ない」が38.6%（17件）である。

図表 II-28 職員のメンタルヘルスのために行っている取組【問 10】



また、取組が「ある」場合、具体的な内容として、以下の回答が挙げられた。

図表 II-29 職員のメンタルヘルスのために行っている取組
(具体例、自由記述、一部抜粋)【問 10】

ストレスチェック	・ 都道府県の職員安全衛生管理規程に基づきストレスチェックを実施。 ・ ストレスチェックを実施し、その結果から必要な対応策を講じている。 ・ 県人事企画室によるメンタルヘルス相談、ストレスチェックなど。 ・ 地方職員共済組合が実施しているメンタルヘルス相談、ストレスチェック。
メンタルヘルスに関する職員研修	・ メンタルヘルス講習会を所内で開催している。 ・ SV 等によるスーパーバイズ、本庁主催のメンタルヘルス研修。 ・ セルフケア研修。 ・ 定期的な職員研修等。
面談、ストレスケア	・ 入所者の面接がない時には、精神科嘱託医が職員と面談し、二次受傷やメンタルヘルスの不調防止に役立てている。 ・ 精神科医によるスーパーバイズ。 ・ 一時保護所として単独ではなく、所属全体としてストレスのアンケートの実施や、希望により職員診療所にて精神科医や心理士の面談が可能。 ・ 所長、次長との年に 2 回の定期面談。 ・ 定期的な上司との面接。 ・ ストレスケアの実施。 ・ 県の女性相談支援センターは性暴力被害者支援センターも兼

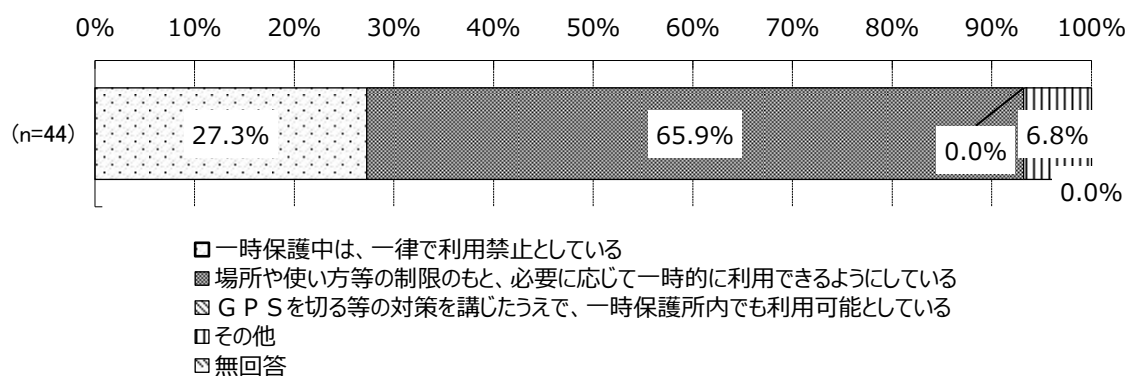
	ねており、性暴力被害者支援センター運営費の予算で二次受傷対策のカウンセリングを行っている
職場環境の工夫	・ 年度始めや年度途中に女性相談支援センターと一時保護所の女性支援担当職員が顔合わせを行い、日頃の業務の意思交換を行っている。 ・ 風通しのよい職場づくり、心理的安全性の高い職場づくり。 ・ 特定職員に過度の負担がかからないよう随時事務分担見直しを行っている。 ・ 利用者対応に関する気持ちの吐き出しを日常的に意識的に行っている。

(3) 一時保護所の生活環境

① 入所者個人のスマートフォンの利用可否

「場所や使い方等の制限のもと、必要に応じて一時的に利用できるようにしている（職員が同席／一時保護所以外で利用する等）」の割合が最も高く 65.9%（29 件）である。次いで、「一時保護中は、一律で利用禁止としている（27.3%、12 件）」、「その他（6.8%、3 件）」である。

図表 II-30 入所者個人のスマートフォンの利用可否【問 11】

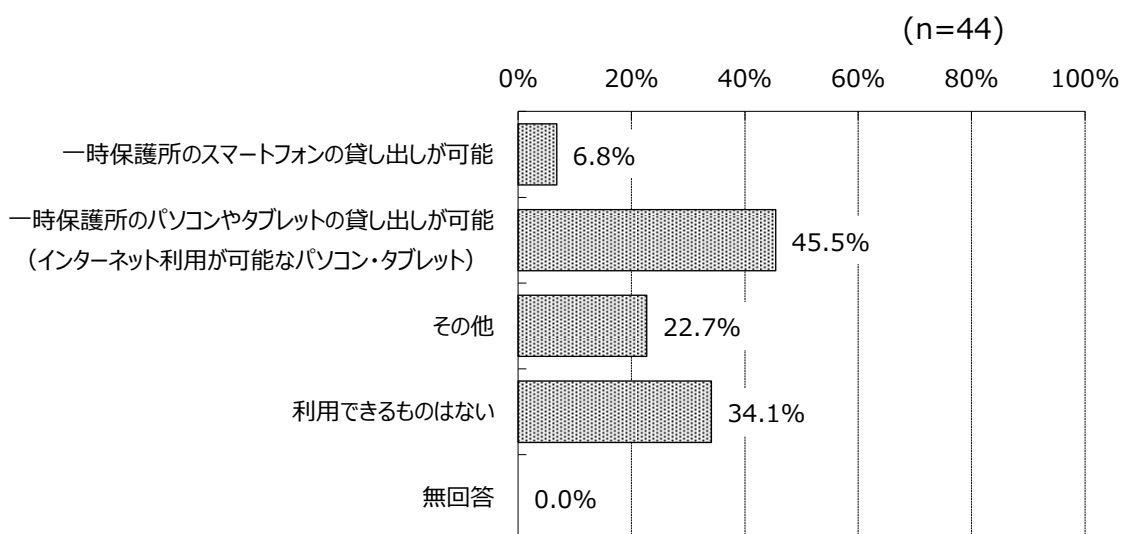


（注釈）「その他」として、「原則、使用不可としているが、必要時、離れた公共機関の駐車場などで職員同席で使用を認める場合あり」、「アセスメントシートによりリスクをチェックし、使用可となった場合は一定のルールに沿って利用する」、「新規契約のスマホのみ一時保護所内使用可能」が挙げられた。

② 入所者個人スマートフォン以外で、一時保護所内での入所者によるインターネットの利用可否

「一時保護所のパソコンやタブレットの貸し出しが可能（インターネット利用が可能なパソコン・タブレット）」の割合が最も高く 45.5%（20 件）である。次いで、「利用できるものはない（34.1%、15 件）」、「その他（22.7%、10 件）」である。

図表 II-31 入所者個人スマートフォン以外で、一時保護所内での入所者によるインターネットの利用可否（複数選択）【問 12】



「その他」として、以下の内容が挙げられた。

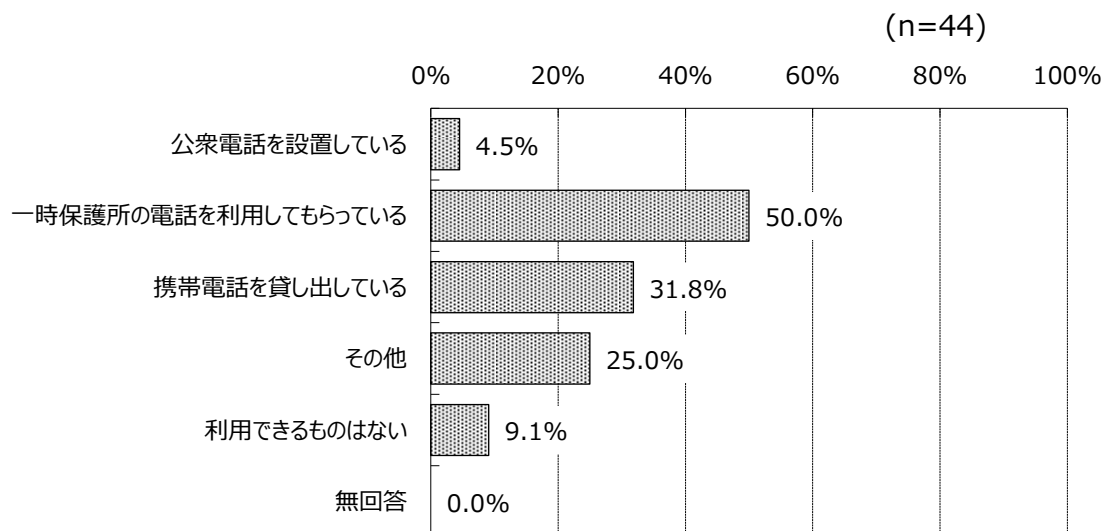
図表 II-32 入所者個人スマートフォン以外で、一時保護所内での入所者によるインターネットの利用可否（その他、自由記述、一部抜粋）【問 12】

職員同席・立ち会いのもとでのインターネット利用	・ アパート物件の検索等必要な時に職員見守りのもと、タブレットを利用させている。 ・ 必要に応じて職員の立ち会いのもとパソコンでインターネットを閲覧している。 ・ 住宅や就労先の選定を行う際などに職員同席のもとネット検索を利用している。 ・ 求人検索や公営住宅などを検索する場合は職員立ち会いのもとインターネットの使用を許可している。 ・ 賃貸住宅検索など必要最小限について、職員同席のもと利用。
職員がパソコンを操作	・ 物件の閲覧等、職員がパソコンを操作することを条件に利用可能。 ・ 職員室のパソコンを職員が操作して閲覧する。
その他	・ 職員の公用スマホ。

③ 入所者個人スマートフォン以外で入所者が外部と連絡するための手段

「一時保護所の電話を利用してもらっている」の割合が最も高く 50.0%（22 件）である。次いで、「携帯電話を貸し出している（31.8%、14 件）」、「その他（25.0%、11 件）」である。

図表 II-33 入所者個人スマートフォン以外で入所者が外部と連絡するための手段
（複数選択）【問 13】



「その他」として、以下の内容が挙げられた。

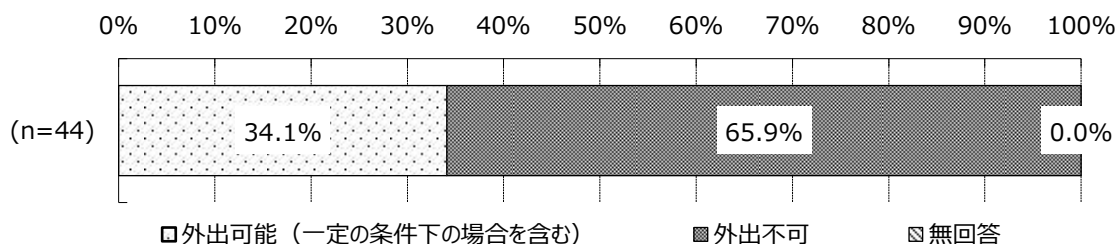
図表 II-34 入所者個人スマートフォン以外で入所者が外部と連絡するための手段
（その他、自由記述、一部抜粋）【問 13】

公用の携帯電話を貸出し	・ 支援に関して外部と連絡が必要な場合に、保護所の携帯電話を貸し出し、職員立ち会いのもとで架電。 ・ 所内協議により外部との連絡が必要と判断した場合は、職員同席のもと一時保護所の電話及び携帯電話を貸している。 ・ 一時保護所に携帯電話はないが、相談部門（相談支援員同席で）の携帯電話にて、一時保護所外での相談や外出の時間に連絡してもらっている。 ・ 職員の公用スマホ。 ・ 例外的に一時保護所から離れた場所に連れて行き職員立ち会いの上本人携帯、公用携帯使用。 ・ 必要と判断した場合は、公用携帯を貸し出し職員立ち会いのもとに使用させている。
公衆電話を利用	・ 必要に応じて外部の公衆電話を利用する。 ・ 最寄りの公衆電話を利用している（非通知で発信）。

④ 居所の秘匿が必要のない入所者について、職員が同行しない外出の可否

「外出不可」が 65.9%（29 件）、「外出可能（一定の条件下の場合を含む）」が 34.1%（15 件）である。

図表 II-35 居所の秘匿が必要のない入所者について、職員が同行しない外出の可否
【問 14①】



「外出可能」だが「一定の条件」がある場合、その内容として、以下の回答が挙げられた。

図表 II-36 居所の秘匿が必要のない入所者について、一定の条件で職員が同行しない外出が可能である場合、その条件（自由記述）【問 14②】

目的や時間、手続きのルールを守ること	・ 目的、時間が予めわかるものであること。目的が、手続きなど一時保護中に対応が必要なものであること。 ・ 外出時は職員に行先を伝え、帰所時も職員に声をかける。外出時間は原則として 8:30～17:30、1 回 1 時間以内。 ・ 事前に職員の許可を取り、外出届を提出。 ・ 原則、近隣の散歩等とし、公共交通機関を利用しての外出は控えていただく。 ・ 平日の 9:00～17:00 の必要最低限の時間。 ・ 役所、医療機関、不動産、裁判所の手続き等の必要な外出のみ認めている。
安全性が確保されていること	・ 安全な状況下であるかどうか。 ・ 追跡される可能性がない、持ち物チェックに応じる、帰所時間を守る。 ・ 追いかけてない場合。外出時間の設定及び外出先の確認を実施する。 ・ 入所者の安全が確保されており、行動制限の必要がないと判断した場合。行き先を明確にしておくこと。
その他	・ 女性自立支援施設入所決定した方のみ、単独で 1 時間以内の近隣への散歩や買い物は可能。 ・ 基本的には職員が同行しているが、通勤等の継続的な外出や

	余暇的な自由な外出ではなく、受診や関係機関等への外出について、ご本人の安全性に心配がない場合で同行しない場合もある。 ・ 具体のケースがあるわけではないが、ケースワーク上必要で、職員の同行が不要なものがあれば検討する。 ・ 閉鎖された生活の長期化により能力低下が懸念される等、やむを得ない場合。
--	---

「外出不可」の場合、その理由として、以下の回答が挙げられた。

図表 II-37 居所の秘匿が必要のない入所者について、職員が同行しない外出が不可の場合、その理由（自由記述、一部抜粋）【問 14③】

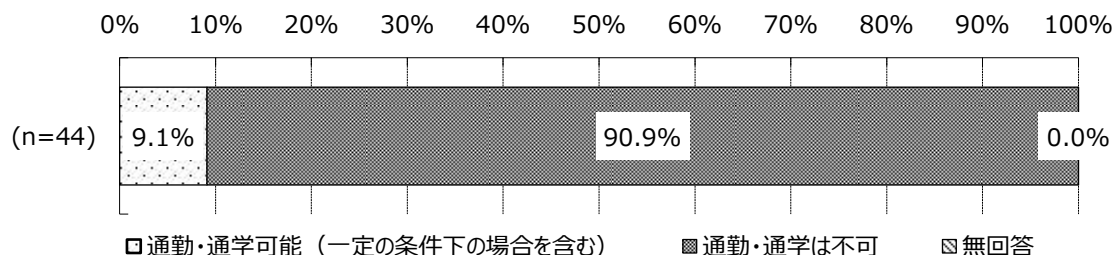
安全性	・ シェルターの運用上、考えられるリスクを最大値に合わせて対応を行っており、入所者ごとの秘匿の必要性の有無で対応を区分していないため。 ・ 居所の秘匿が必要な方と必要のない方の生活空間を分けることができず、外部に一時保護所の情報がもれる可能性があり、入所者の安全を確保することが難しくなるおそれがあるため不可としている。 ・ 居所の秘匿の要否に関わらず同じ施設で一時保護事業を行っており、安全管理上必要なため。 ・ 秘匿が必要な入所者同様、安全のため。 ・ 居所の秘匿が必要のない入所者はいない。 ・ 秘匿が必要な入所者と秘匿の必要のない入所者が同じ環境で生活しているので、外出を許可すると秘匿が必要な入所者への危険性があるため。
一律のルール	・ 一時保護の理由を問わず、職員が同行しない外出は一律不可としているため。 ・ 全員の外出時、職員が同行。 ・ 保護所のルールとして、一律で外出はできない（必要と認められる場合は職員が同行）となっているため。一時保護委託先では外出が可能な場合がある。 ・ 秘匿性が必要のある入所者が多く、一時保護の利用時のきまりにしている。 ・ 他の入所者に影響を及ぼす可能性があるため一律に外出不可としている。

	・ 居所の秘匿性の要否に関わらず、安全確保のため一律の制限としている。
公平性	・ 入所者の中で、外出可能な方と外出不可能な方がいることについて、精神疾患や発達特性等を持つ入所者に納得してもらうことが難しい。秘匿の必要がない方が外出可能であることを説明した場合、「自分も秘匿の必要はない」と申し出る場合が想定され、その真偽を判断する情報が一時保護所では不十分であるため、すべての入所者に対し同じ対応としている。 ・ 秘匿が必要な入所者との公平性を保つため。 ・ 一時保護所の秘匿性を守るため。また、入所者間の公平性を確保するため。
施設の場所の秘匿の必要性	・ 外出を許可することにより、一時保護所の所在が分かってしまう恐れがあるため（例えば、知り合いと会う可能性もあり、その際、一時保護所で生活していることを本人が話してしまうなど）。 ・ 同一施設で一時保護している DV 被害者等居所の秘匿が必要な入所者の安全確保のため。入所者には一時保護施設の場所や入所中の出来事等について秘密の順守をお願いしているが、敷地の出入りや外部の人と会うことにより露見する可能性が高くなると考えるため。 ・ 秘匿性の高い入所者もいるため、情報が外部に漏れることがないように安全性を確保するために職員が同行して必要な支援を行っているため。（入所者の安全確保及び一時保護所の秘匿性確保のため）。
その他	・ 職員不同行で外出可の入所者は、女性自立支援施設の入所に移行する方針である。 ・ 安全のため、必要な外出は職員が同行する旨、入所時に説明し、本人の了承を得ている。 ・ 令和 6 年度にルール見直しを行い、一時保護所と一時保護委託施設の棲み分けを行い、一時保護所は加害者の探索等危険性の高いケースを保護する事として従来通り通信制限と外出制限を設け、一時保護委託施設においてはリスクの低いケースの場合一定の条件のもと通信・外出制限の緩和をしている。

⑤ 居所の秘匿が必要のない入所者の通勤・通学の可否

「通勤・通学は不可」が 90.9%（40 件）、「通勤・通学可能（一定の条件下の場合を含む）」が 9.1%（4 件）である。

図表 II-38 居所の秘匿が必要のない入所者の通勤・通学の可否【問 15①】



（注釈）「通勤・通学可能」だが「一定の条件」がある場合、その内容として、「就職面接や看護師等資格スキルアップ研修受講時などに限り、外出を許可している」、「通勤・通学しない場合に不利益が大きい場合等は認める。移送が必要な場合は職員が移送する」、「高校生などで、登校できないことで単位を落とす等、本人の不利益になる時に、職員の送迎が可能である場合」が挙げられた。

【問 15②】

「通勤・通学不可」の場合、その理由として、以下の回答が挙げられた。

図表 II-39 通勤・通学不可の場合、その理由（自由記述、一部抜粋）【問 15③】

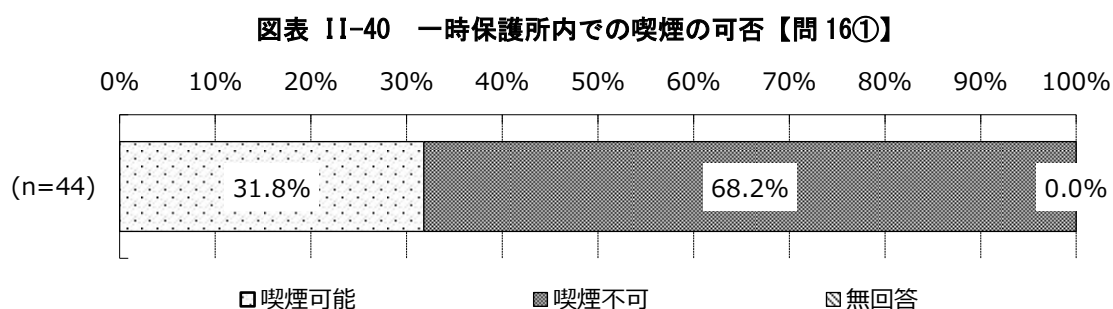
安全性	・ 居所の秘匿が必要な方と必要のない方の生活空間を分けることができず、外部に一時保護所の情報がもれる可能性があり、入所者の安全を確保することが難しくなるおそれがあるため不可としている。 ・ 居所の秘匿が必要な入所者の安全性確保のため。 ・ 一時保護所の滞在期間は原則 2 週間であり、限られた入所期間中に、心身の安定、生活再建等の支援を進める必要があるため。また、シェルターとしての秘匿性・安全性を確保する必要があるため。 ・ 通勤通学により多数の方と接触することでのセンター及び個人に関する情報漏洩を防ぎ、暴力被害者の安全確保するため。 ・ 秘匿が必要な入所者同様、安全のため。 ・ 秘匿が必要な入所者と秘匿の必要のない入所者が同じ環境で生活しているので、通勤・通学を許可すると秘匿が必要な入所者への危険性があるため。 ・ 所在地を秘匿としている一時保護所と同一の建物であり、入
-----	--

	所者の安全を守るために同じルールにせざるを得ない。
一律のルール	・ 一時保護の理由を問わず、職員が同行しない外出は一律不可としているため。 ・ 保護所のルールとして、一律で外出はできないとなっているため。一時保護委託先では通勤・通学が可能な場合がある。 ・ 一時保護所は居所の秘匿の有無にかかわらず一律外出不可としている。
公平性	・ 入所者の中で、通勤・通学可能な方と不可能な方がいることについて、精神疾患や発達特性等を持つ入所者に納得してもらうことが難しい。秘匿の必要がない方が通勤・通学が可能であることを説明した場合、「自分も秘匿の必要はない」と申し出る場合が想定され、その真偽を判断する情報が一時保護所では不十分であるため、すべての入所者に対し同じ対応としている。 ・ シェルターの運用上、考えられるリスクを最大値に合わせて対応を行っており、入所者ごとの秘匿の必要性の有無で対応を区分していないため。 ・ 秘匿が必要な入所者との公平性を保つため。 ・ 一時保護中で通勤・通学を認めるケースと認めないケースが生じた場合、認められない入所者からの苦情、トラブルが懸念される。
施設の場所の秘匿の必要性	・ 一時保護所の場所が不特定多数に知られるため。交通手段が無いため。 ・ 基本的に、一時保護中の他入所者を含めた、一時保護所全体の安全性を保つために、常時継続的な外出は控えてもらっている。 ・ 令和 6 年度のルール見直しにより、一時保護所は加害者の探索等危険性の高いケースを保護する事に加え、夜間の緊急保護の対応を行う事から高い秘匿性を確保する必要があるため。 ・ 職場、学校において、一時保護所で生活していることを本人が話してしまったり、帰宅する時、一緒に帰ることがあった場合、一時保護所の所在が分かってしまう恐れがあるため。 ・ 施設の秘匿性を保つため。 ・ 居所の秘匿が必要であるため。 ・ 同一施設で一時保護している DV 被害者等居所の秘匿が必要な

	入所者の安全確保のため。入所者には一時保護施設の場所や入所中の出来事等について秘密の順守をお願いしているが、敷地の出入りや外部の人と会うことにより露見する可能性が高くなると考えるため。 ・ 当所の一時保護所の住所は非公開としており、勤務先や学校等に知られることへの懸念がある。
通勤・通学が必要な場合は他の施設に入所	・ 秘匿性の高い入所者と同一の環境で処遇することは、安全性の確保という点で難しい。また、送迎などの対応も難しい。そのため可能なケースは一時保護委託を検討する。（入所者の安全確保及び一時保護所の秘匿性確保のため） ・ 通勤・通学が必要な入所者は、女性自立支援施設の入所に移行する方針である。 ・ 通勤・通学が可能と判断されるケースは速やかに女性自立施設に入所させるか、一時保護委託を行って委託先から通勤・通学させている。
その他	・ 退所に向けての手続きを先早にしてもらう必要があるため。 ・ 併設している児童相談所で学習対応をしているため。 ・ 緊急性があって一時保護しているため、保護中は一時保護後の生活再建に向けた相談や各種手続きを行うことを優先してもらっている。

⑥ 一時保護所内での喫煙の可否

「喫煙不可」が68.2%（30件）、「喫煙可能」が31.8%（14件）である。



また、「喫煙不可」の場合、工夫していることとして、以下の回答が挙げられた。

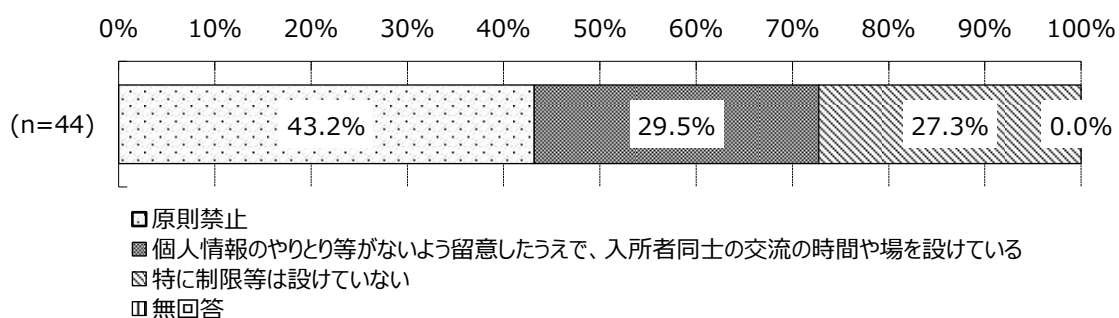
図表 II-41 喫煙不可の場合、工夫していること（自由記述、一部抜粋）【問 16②】

施設外では可とする	・ 外出時など、公的施設の敷地外では可としている。 ・ 手続きや買物等の外出時に、施設外で喫煙をしてもらう。 ・ 一時保護所の近隣商業施設の喫煙場所まで同行し、喫煙している。 ・ 喫煙について施設内は全面禁煙になっていることから、施設外へ出る機会を利用したり、喫煙するために施設外へ出る等個別に対応している。 ・ 市町村職員などの支援者と外出する際に、喫煙してもらっている。
施設内で条件付きで可とする	・ 一時保護所入所時に丁寧に説明している。精神衛生上、どうしても必要であれば、時間や本数を決めて喫煙可としている。 ・ 原則的に館内は喫煙不可であるが、1日3回、1回1本のみ例外的に認めている。
一時保護委託・他施設を検討	・ 喫煙がどうしても我慢できない者は一時保護委託（喫煙可能な施設）を検討する。 ・ リスクの低いケース等は一時保護委託に変更し、委託先施設の状況及び個別ケースに応じた対応として、一定のルールのもと、単独での外出を認め、喫煙可能な施設等での喫煙を可能としている。 ・ ヘビースモーカーの場合は、喫煙可能な一時保護委託を検討している。 ・ 一時保護が適切と判断される者が、喫煙不可であることを理由に一時保護を希望しない場合、一時保護委託を検討している。ただし、委託する場合には、ライターやたばこは委託先の職員が管理することとしている。
代替手段の提供	・ コーヒー、紅茶等がいつでも飲める準備をしている。 ・ 一日一回だがおやつ時にコーヒー、紅茶等の飲み物を提供している。 ・ 飴の提供。 ・ 利用者の希望により代替として飴を支給している。
その他	・ 特になし。喫煙できないことで本人が不調を訴える場合は、対処方法は検討する。

⑦ 入所者同士の交流に対する考え方

「原則禁止」の割合が最も高く 43.2%（19 件）である。次いで、「職員も同席する等、個人情報のやりとり等がないよう留意したうえで、入所者同士の交流の時間や場を設けている（講座等での交流も含む。）」（29.5%、13 件）、「特に制限等は設けていない」（27.3%、12 件）」である。

図表 II-42 入所者同士の交流に対する考え方【問 17①】



また、「原則禁止」の場合、その理由として、以下の回答が挙げられた。

図表 II-43 入所者同士の交流が原則禁止の場合、その理由
（自由記述、一部抜粋）【問 17②】

安全確保、個人情報保護のため	・ 場所が秘匿の施設であるため、その秘匿性を守るとともに、入所者が退所後交流し予期せぬ犯罪などに巻き込まれる恐れもあるため。 ・ 入所者同士が交流することにより、個人情報のやりとり等を行うことが懸念されるため。入所者同士のトラブルが起きる懸念があるため。 ・ 個人情報を聞きだそうとしたり、話そうとしたりすることがあるため。 ・ 入所者同士で話した個人情報が、後日入所者や同伴児から外部に漏れることが懸念されるため。 ・ 挨拶や日常会話程度であればよいが、個人情報については、退所後、意図せず拡散されてしまうおそれもあるため、自分自身のことは話さないようにしてもらっている。 ・ 入所者の身元が分かり、入所者が退所後に誰かに話してしまう等により、一時保護されていたことの事実が外に漏れてしまうことのリスクを避けるため。
入所者間のトラ	・ 同伴児童がいる場合、児童間暴力や他者に児童の世話をしてもら

ブル防止・精神的負担軽減	うなど、児童の安全が確保されない状況が起きたり、それらの行為に基づき入所者間でのトラブルが想定されるため。 ・ 様々な理由で入所していることを説明し、お互いへの配慮を求めている。 ・ 交流により精神的な距離が近くなることでのトラブルを懸念。 ・ 個人情報のやりとりで、退所後に連絡を取り合い、トラブルにつながるケースがある。近付き過ぎることにより、入所中の利用者同士のトラブルに発展することがある。 ・ 心身のダメージが大きく、他者との交流を負担に感じる入所者も少なくないため（原則禁止としているが、洗面台などの共有スペース、同伴児用のプレイルーム等でどうしても接触は生じる）。
最低限の交流・例外対応の許容	・ 食堂や多目的スペースは共用であるため、全ての交流を止めることはできないが、保護された背景や自立の方向性などのプライベートな内容や居室の行き来については制限を行っている。 ・ 原則、入所時に自分の身の安全を守るために個人情報を開示しないことを伝えているが、ルールの範囲で挨拶や世間話し等の交流までは禁止していない。 ・ 交流することで個人情報が漏洩する恐れがあるため禁止としているが、あいさつ程度の会話までは禁止していない。
その他	・ 情報交換をすることで、秘匿すべき情報が漏れたり、入所中の生活に対する不満につながったりする可能性があるため。 ・ 一時保護期間は、支援フェーズとしては、急性期の状態で避難してくる場合が多く、短期で退所する事例や中長期的な支援が必要な事例が課題や背景整理も未整理な状態のまま混在している状態であるため。 ・ 入所時の説明において、入所者同士で連絡先の交換等を行わないよう伝え、同意を得ている。

⑧ 入所者の生活に関する制約・制限等の緩和に向けた取組

入所者の生活に関する制約・制限等の緩和に向けた取組として、以下の回答が挙げられた。

図表 II-44 入所者の生活に関する制約・制限等の緩和に向けた取組（自由記述）【問 18】

通信機器の利用	・ 携帯電話の使用、喫煙、外出、同行先の拡大など、可能な範囲で対応している。 ・ 入所者個人のスマホについて、安全性が確認された場合、理由に応じて使用について検討している。（オンライン研修の受講等） ・ 通信機器の利用については、令和 4 年度に通信機器利用可否アセスメントの試行を開始して以降、利用状況や問題の発生状況を把握し、継続的に見直しを行いながら取り組んでいる。 ・ 外部への連絡、通信機器等の使用緩和に関し、ケースに応じて検討を行っている。 ・ 危険がなくスマホ利用が必要な入所者の場合、一時保護委託し対応の緩和に努めている。 ・ 当県では通信機器の預かりを一時保護の条件としているが、他自治体を参考にしながら毎年度ルールの変更を検討している。 ・ これまでは支援機関との通話、もしくは支援機関が了解した相手（職場、学校等）との通話のみ許可していたが、退所後のキーパーソンとの通話について、必要なものに限り、市町村等の支援機関の了解を得て、通話可能とした。 ・ 通信機器は電源を切って事務所預かりとしているが、必要に応じて、職員が同行して一時保護所から離れた安全な場所で携帯電話の内容を確認するなどの対応をとっている（一時的な利用を認めている。）また、外部との連絡は原則不可としているが、必要に応じて、職員立ち合いのもと公用携帯を利用してもらっている。
外出・買い物	・ 一時保護所内において、安全を保つための通信機器の使用や外出についての制限について、現在緩和の方向には至っていないが、一時保護所の日課の取組については、個々人の心身の状況や日中の面接・外出（今後の進路にむけた動き）の予定に応じて、個々人の状況に応じた対応をしている。 ・ 入所者の状況に応じて、買い物の同行等を行う場合がある。 ・ 追いかけていない方は、本人の希望があれば外出を許可している。加えて同伴児童がいる場合は、隣接する公園、子育て支援センターの利用なども許可している。 ・ 買い物代行。

趣味・余暇活動	・ 特にコロナ禍の間は生活行動や余暇活動に制約・制限を設けざるを得なかったが、5 類移行後は、入所者と職員で集いラジオ体操や体育館内での運動、自立に向けた簡易な調理と栄養学習を集団で行うなど、入所者の活動メニューの充実と合わせて制約・制限等の緩和に取り組んでいる。 ・ 入所者個人の通信制限はあるが、Wi-Fi 環境を整備し、一時保護所のタブレット端末の使用（職員同席）とテレビにて YouTube 視聴ができるようにした。 ・ YouTube などが見られるようスマートテレビの設置やゲーム機の購入を検討している。 ・ 体育館や園庭の利用で気分転換を図ってもらう。また、各居室にテレビと DVD プレーヤーを設置し自由に視聴できる環境を整えている。 ・ 趣味を余暇に継続的に行えるように、持ち物を許可しメンタルが落ち着いて生活できるように配慮している。
個別事情・要望への対応	・ 入所者へのアンケートでの要望を、苦情解決システム会議等で確認し、検討を続けている。 ・ 入所者の希望を聞き取り、個別にできることは柔軟に対応している。 ・ 利用者本人からルールについて相談があった場合、個別事情を鑑みて個別に制限の緩和などを行う場合がある。 ・ 個別の要望については、入所者の話をよく聴き、その状況に応じて判断している。 ・ 個人の相談に応じて、個別対応可能な事項については配慮している。
入所者同士の交流	・ 入所時に双方の部屋に入ること、個人情報を出し伝えたりすることはしないよう、禁止事項は伝えているが、心の安定のためにリビング等での談話は制限していない。 ・ 食堂などの共有スペースでの日常会話は黙認している。 ・ 入所者同士の交流は原則禁止としているが、交流しているのが現実である。
持ち物の管理	・ 金銭や貴重品の一律管理について、入所者の自己管理も可能とするための対応を検討中である。 ・ 携帯電話等の使用制限や金品等の預かり内容の緩和について検討中。
その他	・ 居室の個室化。

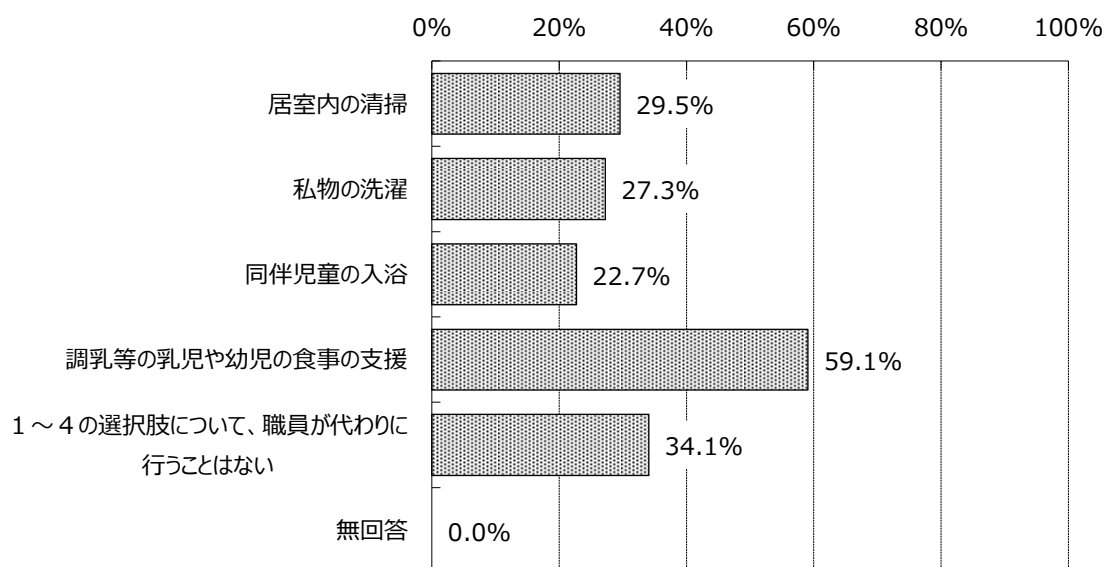
	・ 喫煙について、依存傾向のある方については、敷地外での喫煙など、喫煙機会を別に設けることがある。 ・ 年末年始の就寝時間を自由にする。 ・ 管理上の都合で定めている時間制限等について、入所者に不自由が生じている場合があれば、必要性を勘案して随時ルールを見直すこととしている。 ・ 個人情報のやりとりはしないよう注意していることに加え、各々の精神的状況も異なるため、積極的に交流の場を設けることはしていない。一方で、管理、監視されていると感じないように支援に取り組んでいる。
--	--

⑨ 入所者の代わりに生活支援員等の職員が行うこと

「調乳等の乳児や幼児の食事の支援」の割合が最も高く 59.1% (26 件) である。次いで、「1～4の選択肢について、職員が代わりに行うことはない (34.1%、15 件)」、「居室内の清掃 (29.5%、13 件)」である。

図表 II-45 入所者の代わりに生活支援員等の職員が行うこと（複数選択）【問 19①】

(n=44)



「居室内の清掃」、「私物の洗濯」、「同伴児童の入浴」、「調乳等の乳児や幼児の食事の支援」のいずれかを生活支援員等の職員が行うことがある場合、どのような時に行うのか尋ねたところ、以下の回答が挙げられた。

図表 II-46 入所者の代わりに生活支援員等の職員が行う場合
(自由記述、一部抜粋)【問 19②】

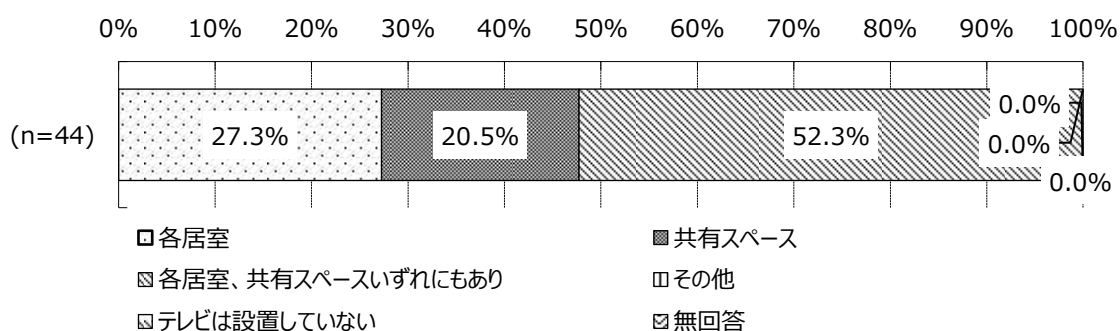
体調不良・怪我のとき	・ 心身の健康状態が悪いなど、やむを得ないとき。 ・ 入所者が急病や外出のため、いずれかが出来ない時。 ・ 体調不良時など、本人自身が対応することが困難な時。 ・ 洗濯…感染症り患により隔離生活を依頼している場合。清掃、食事支援…母子世帯で、母の心身状況により子どもの面倒等が見られない場合。 ・ 入所者が心身の不調で行うことができない場合で、生活に著しい支障があると認められる場合。 ・ 入所説明前の時期や感染症等のため居室内で過ごしている時。
不在のとき	・ 入所者が同伴児を連れずに用事で外出し、食事の時間までに戻ることができない時。 ・ 「調乳等の乳児や幼児の食事の支援」の場合のみ、入所者が外出や面接等で不在となる間に実施。 ・ 入所者の自立活動で不在の際、保育の一環として実施している。 ・ 相談や各種手続き等のため、本人が単身で外出し、残った児童の世話が必要な時。 ・ 「調乳等の乳児や幼児の食事の支援」：女性不在時（外出、面接等）の見守り、新生児のミルク授乳等。 ・ 「居室内の清掃」、「私物の洗濯」は、本人ができない場合に手伝う場合がある。「同伴児童の入浴」、「調乳等の乳児や幼児の食事の支援」は、本人に不安がある場合、一緒に行い、やり方を見て学んでもらう。入浴や食事の際に、本人（母）が不在の場合は、支援員等が代行することもある。 ・ 母親の外出時やレスパイト目的等。入所者本人が今後の自立のための手続き等の外出で、乳幼児を同伴しないほうがよい場合。 ・ 入所者が面接や外出等で不在の時、同伴児の食事の支援を行っている。 ・ 入所者の体調不良時や緊急時、または母親が面接、外出等により不在で同伴児を預かる際に必要に応じて行っている。
養育能力に不安があるとき	・ 母親の養育能力が低い場合。 ・ 乳幼児の世話に困難があるとの事前情報があれば、どの程度でき

	るかを確認し、必要なところのみ支援を行っている。 ・ 育児能力に心配があるケースの場合、指導・助言も含めて手伝っている。
負担が大きいとき、レスパイトが必要なとき	・ 同伴児が複数名おり、インフルエンザ等の感染症に罹患した同伴児の世話を入所者がしなければならない場合に、他の同伴児の食事の支援を行う場合。 ・ 声がけしても入所者が行わない時、入所者が面接や外出で不在の時、入所者に休息が必要な時。 ・ 同伴児がたくさんおり母親は対応に困っている場合。 ・ 相談者が食事を落ち着いて摂れない場合。 ・ 同伴児が複数いるなど入所者だけでスムーズに食事ができない場合など。入所者が病気などの場合は「居室内の清掃」、「私物の洗濯」、「同伴児童の入浴」についても代わりに行うことがある。
その他	・ いずれも、原則は入所者自身が行うこととしているが、入所者の体調不良や同伴児の人数等、入所者自身が行うことは困難な状況で、生活支援員等による代行が必要と判断した場合に代行（多くは一時的）している。 ・ 調乳は自分でしてもらうが、母子の状態により哺乳瓶や食器を洗うことを代行する場合がある。利用者に調理を行ってもらっておらず、おかゆの調理や離乳食の提供は職員が行っている。 ・ 入所者の状況により支援が必要と判断した場合。 ・ 「同伴児童の入浴」：基本的にはないが、新生児の沐浴補助等あり。「調乳等の乳児や幼児の食事の支援」：女性不在時（外出、面接等）の見守り、新生児のミルク授乳等。 ・ 入所者の身体が不自由で（足腰が弱く）歩行に不安がある場合などで、本人から依頼があった時。

⑩ テレビの設置場所

「各居室、共有スペースいずれにもあり」の割合が最も高く 52.3%（23 件）である。次いで、「各居室（27.3%、12 件）」、「共有スペース（20.5%、9 件）」である。

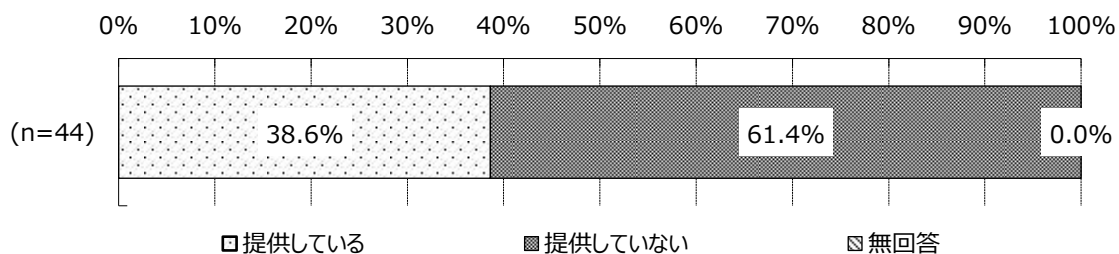
図表 II-47 テレビの設置場所【問 20】



⑪ 日中活動としてのプログラム提供の有無

プログラムを「提供していない」が 61.4%（27 件）、「提供している」が 38.6%（17 件）である。

図表 II-48 日中活動としてのプログラム提供の有無【問 21】



プログラムを「提供している」場合、具体的内容として、以下の回答が挙げられた。

図表 II-49 日中活動としてのプログラム内容（自由記述、一部抜粋）【問 21】

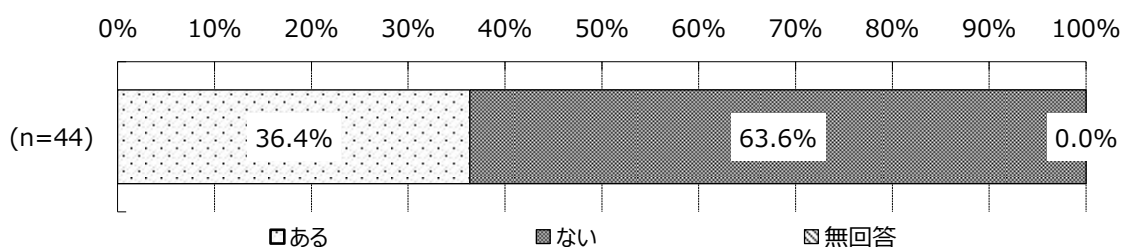
運動・身体活動	・ ラジオ体操、中庭や体育館等での軽い運動 ・ ヨガ、エアロビクス等の身体活動 ・ ダンスや体操の DVD、卓球、トランポリン ・ 15 時のおやつ提供時に体操をしている。
各種講座	・ 講座等 ・ 健康講座、リラクゼーション講座、栄養講座 ・ ハローワーク講座

	生活スキル講座、健康教室
余暇活動	- 余暇プログラム - 一日の予定を入れ込み、余暇活動の取組を提案する - 希望者に洋裁。 - デザートづくり等。 - パズル、塗り絵、本、DVD、ラジオ。 - 手芸や軽作業、余暇活動、文化活動。 - 週1回設定活動（創作やミニゲームなどのレクリエーション）。 - 週2回、リラクゼーション活動を実施している。 - アイロンビーズ、調理実習。
その他	- 一律のプログラムではないが、ケースバイケースで取り入れる時もある。 - 同伴児に対する保育学習支援。

⑫ 一時保護所として行う行事やイベント等

行事やイベント等は「ない」が63.6%（28件）、「ある」が36.4%（16件）である。

図表 II-50 一時保護所として行う行事やイベント等【問 22】



行事やイベント等が「ある」場合、具体的内容として、以下の回答が挙げられた。

図表 II-51 一時保護所として行う行事やイベント等の内容（自由記述）【問 22】

- ・ お茶会やクリスマス会など。
- ・ 同伴児の誕生日にケーキを準備するなど。
- ・ 不定期で生け花や茶道体験。
- ・ 毎月のイベント食。
- ・ 学習発表会、お楽しみ会、行事食の提供。
- ・ 夏祭り、ハロウィン行事、冬のお楽しみ会、プレイデーなど。
- ・ 誕生会、おやつ作り。
- ・ 利用者の希望があれば、同伴児の誕生日に簡単なお菓子作りを行う場合がある。

- ・ 誕生日献立の提供、退所時のお祝い献立の提供、調理実習。
- ・ 夏祭り、クリスマス（入所者の状況を見ながら企画・実施）。
- ・ 避難訓練。
- ・ 月 2 回、季節に応じた行事を実施。GW や年末年始の長期休暇の際は映画観賞会等を実施。
- ・ セタ会、ハロウィン、クリスマス会。
- ・ クリスマス会。
- ・ 花見会、納涼会、芋煮会、クリスマス会など。

⑬ 入所者が孤独感や孤立感を感じないようにする工夫

入所者が孤独感や孤立感を感じないようにする工夫を尋ねたところ、以下の回答が挙げられた。

図表 II-52 入所者が孤独感や孤立感を感じないようにする工夫
(自由記述、一部抜粋)【問 23】

定期的な面接・声かけ・傾聴	・ 担当相談員や担当心理士との定期的な面接。 ・ 定期的に面接を入れる。医療相談や心理相談を入れる。 ・ 面談を行わない日にも支援員が部屋を訪ねて声掛けをしたり、宿直員が毎日定時に、安全確認も兼ねて訪室し声掛けしたりしている。 ・ 一時保護所の職員が本人の様子を見ながら声がけをしたり、本人の話を聴いたりするよう心がけている。 ・ 女性相談支援センターの職員がほぼ毎日（平日）声掛けや面接を行っており、必要に応じて心理司が定期的に話を聞いている。 ・ 毎日、日誌に「今日のできごと（行ったこと、感じたこと等）」「困っていること」「今後について思うこと」を記入してもらい（任意）、入所者の状況を把握し、対応している。 ・ 一時保護に関する定型的な面談のみならず、入所生活のあらゆる場面において、こまめな声かけや傾聴を相談支援員以外の職員（看護師・心理士・保育士・栄養士・学習支援員・管理職等）も行い、情報共有の上、入所者支援に取り入れている。 ・ いつでも面接・相談できることを入所者向けの生活のしおりに記載し、職員からも機会を捉えて声をかけ、個別対応をきめ細かく行っている。 ・ どの職種の職員であっても話を聞くようにしている。 ・ 話を聴いて欲しいと訴えた場合は、短時間でも必ず応じるようにしている。
---------------	--

	・ 当一時保護所は、共有で利用する部分が多く、職員とは日課以外でもすれ違うことも多く、共有部分で余暇を行う利用者もいるため、プライバシーに配慮しつつも、他者とのコミュニケーションを求める利用者に対しては、日頃から何気ない声掛けや会話を行っている。 ・ 毎朝、保健師が健康観察を行い、コミュニケーションを図っている。 ・ 朝、昼食時、夕と決まった時間に声かけを行い、困りごと等がないか聞いている。 ・ 平日は出勤後すぐに様子うかがいを行い、昨晚から朝にかけての様子を確認する。 ・ 寄り添いすぎない距離感を持った適度な声掛け。話を聞いてほしい入所者には傾聴。あくまでも保護所は生活の場であるため今後の支援に支障が出ないように留意している。 ・ 担当相談員や担当心理士との定期的な面接。 ・ 1日1回は職員と面談や雑談を行う等声掛けを積極的に行っている。 ・ 心理支援員又は退所後の生活サポートを担当する職員が、入所者への毎朝の声掛けを行っている。入所者のケースワークを行う担当支援員以外の職員も入所者に関わることで、担当支援員には言い出しにくい心情を聞き取ることもある。 ・ 日々のあいさつや食事の際のコミュニケーションは、職員から積極的に行っている。 ・ 部屋にこもりがちな入所者が居れば、職員が共有スペースでの茶話を提案する。 ・ 平日はなるべく面接時間を設けている。必要に応じて心理職員が面接をしている。 ・ 指導員が24時間いるので、何かあればすぐに話することができる。 ・ 担当相談員による面接のほか、心理面接や保健師面接を適宜実施している。また、心理的支援として、適宜リラクゼーション活動、プレイセラピー、調理実習等を実施している。
散歩、余暇活動	・ 居室訪問や、近隣の散歩（職員同行）。 ・ 必要に応じて、職員同行のもと外出するなどの対応を行っている ・ 適宜、面接を組むほか、必要に応じて体を動かす機会を個別に設けるなどの対応を行っている。 ・ 入所者全員が参加できる活動メニュー（軽い運動や、デザートづくり、アクセサリ制作等）を取り入れ、入所者が孤独感や孤立感を感じないように取り組んでいる。

	・ 本や DVD 等の種類を増やして、余暇時間を充実させる。 ・ 毎朝の健康チェック、日中活動（制作、運動、ゲーム、調理実習等）で共有する時間を設け、本人のニーズに沿ったコミュニケーションを心がけている。 ・ 生活支援員が作業や余暇を一緒に行う。 ・ 利用者の特性や事情に応じて、保育支援員・心理支援員による個別での余暇活動を実施している。 ・ ルールや制限がどうしても多くなるため、課題優先ではあるが、時々入所者の気分転換となること（外出、手芸等のものづくり、軽い運動、DVD 鑑賞など）も取り入れている。 ・ 必要に応じて、心理支援員が面談を行ったり、談話室をアロマで加湿し、音楽を聴きながら紅茶やハーブティを飲んでリラックスする時間を設ける等している。
心理支援	・ 入所当初、心理についてスクリーニングを実施し、必要時心理支援を行っている。 ・ 心理的ケア。
その他	・ 日中活動や行事を通じて職員や他利用者との交流をはかる。 ・ 担当制による個別支援を行いつつ、所全体で情報提供するなどして、支援のバックアップを行っている。 ・ 入所者の状況について、職員間で情報共有し、必要に応じてケースワーカーや心理支援員の面接を実施している。 ・ 担当職員と相談しながら、様々な対応を検討する。

(4) 一時保護所における入所者への支援

① インテーク時に説明する内容について書面の用意の有無

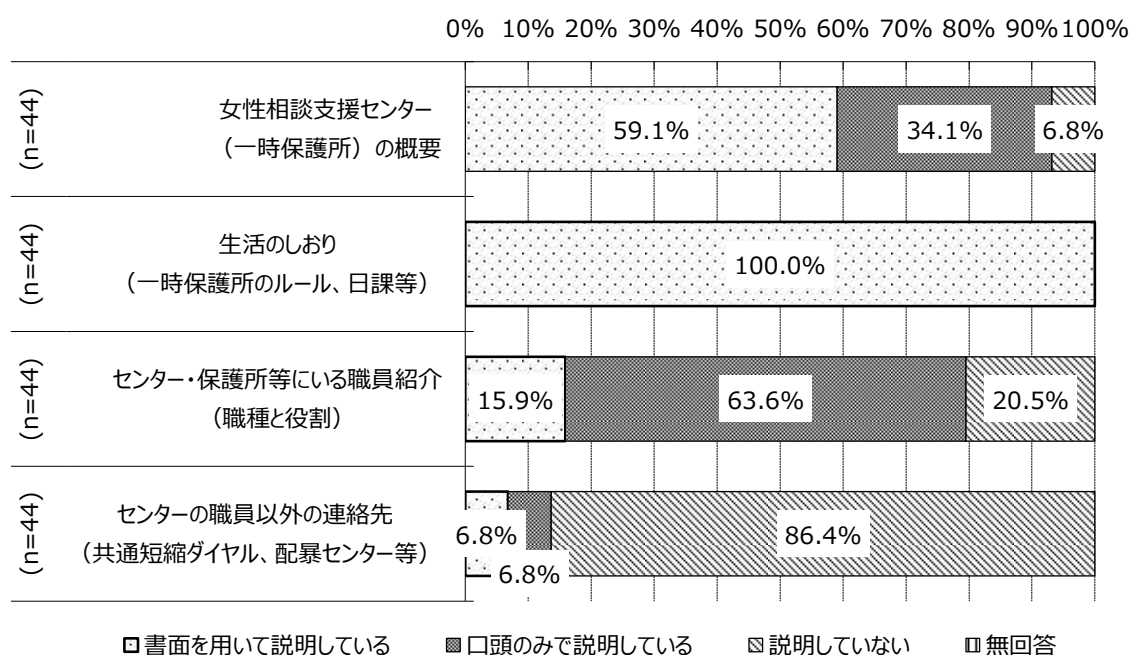
女性相談支援センター（一時保護所）の概要については、「書面を用いて説明している」の割合が最も高く 59.1%（26 件）である。次いで、「口頭のみで説明している（34.1%、15 件）」、「説明していない（6.8%、3 件）」である。

生活のしおり（一時保護所のルール、日課等）については、「書面を用いて説明している」の割合が 100.0%（44 件）である。

センター・保護所等にいる職員の紹介（職種と役割）については、「口頭のみで説明している」の割合が最も高く 63.6%（28 件）である。次いで、「説明していない（20.5%、9 件）」、「書面を用いて説明している（15.9%、7 件）」である。

センターの職員以外の連絡先（共通短縮ダイヤル、配暴センター等）については、「説明していない」の割合が最も高く 86.4%（38 件）である。次いで、「書面を用いて説明している」、「口頭のみで説明している」がそれぞれ 6.8%（3 件）である。

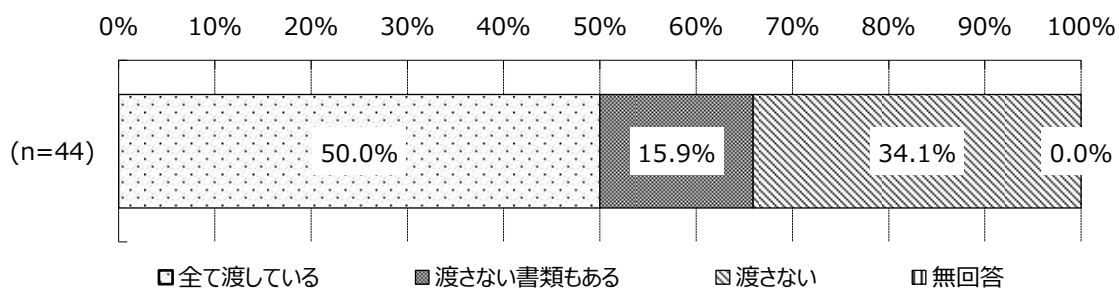
図表 II-53 インテーク時に説明する内容について書面の用意の有無【問 24①～④】



② 説明に使用した書類の入所者への配付状況

書類を入所者に「全て渡している」の割合が最も高く 50.0%（22 件）である。次いで、「渡さない（34.1%、15 件）」、「渡さない書類もある（15.9%、7 件）」である。

図表 II-54 説明に使用した書類の入所者への配付状況【問 25】

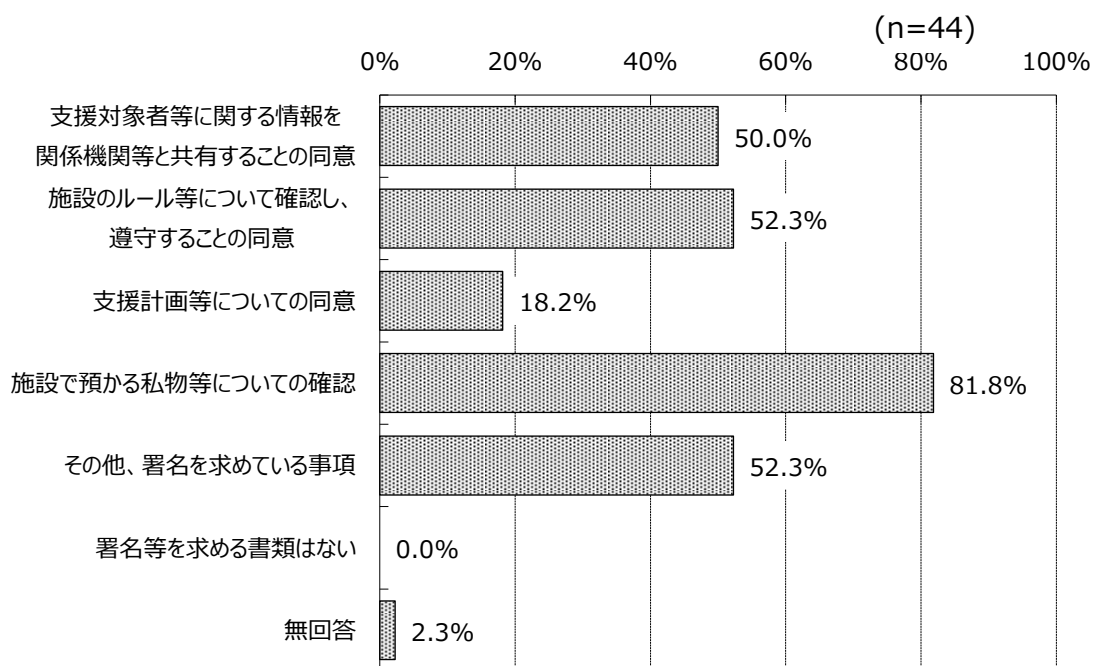


（注釈）「渡さない書類もある」場合、渡している書類としては、生活のしおり、一時保護所の利用に係る説明書面及び入退所時の説明書面などが挙げられた。

③ 支援対象者に署名等を求めている書類

「施設で預かる私物等についての確認」の割合が最も高く 81.8%（36 件）である。次いで、「施設のルール等について確認し、遵守することの同意（52.3%、23 件）」、「その他、署名を求めている事項（52.3%、23 件）」、「支援対象者等に関する情報を関係機関等と共有することの同意（50.0%、22 件）」である。

図表 II-55 支援対象者に署名等を求めている書類（複数選択）【問 26】

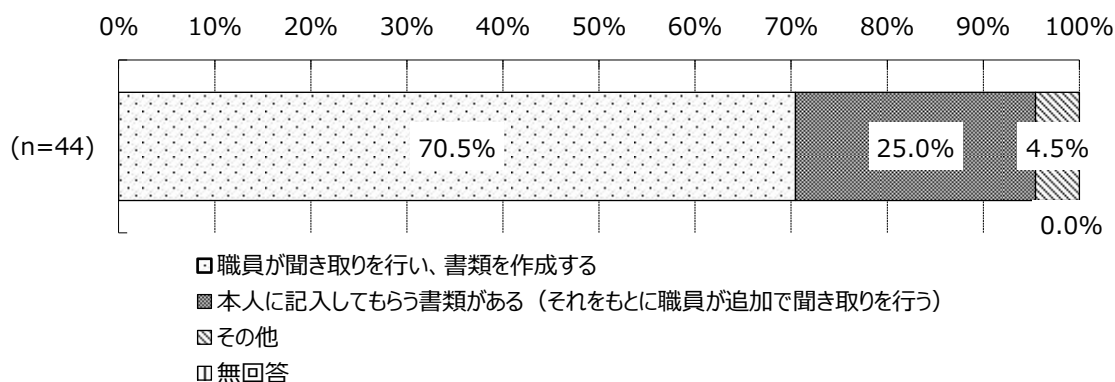


（注釈）「その他、署名を求めている事項」として、①入所・退所関連の書類（一時保護申請書・入所承認申請書、一時保護所退所届・退所承認申請書、入所前自己申告票等）（12 件）、②金銭・所持品の管理に関する書類（預かり金等返還受領書、所持金確認等）（5 件）、③被服支給・貸与関連の書類（被服支給申請書、被服貸与申請等）（4 件）、④健康状態の申告書類（健康状態申告書、食物アレルギー等情報記録用紙等）（4 件）、⑤その他（遺留品についての同意書、タブレットの貸し出しを受ける際の同意書、自家用車持込の場合に車両届出書、場所の秘匿や面会制限の申立書、集団生活上必要な健康診断を受けること・面談及び必要な医学的又は心理学的な援助を受けること）（5 件）が挙げられた。

④ 本人の意向等の確認方法

「職員が聞き取りを行い、書類を作成する」の割合が最も高く 70.5% (31 件) である。次いで、「本人に記入してもらった書類がある（それをもとに職員が追加で聞き取りを行う）」(25.0%、11 件)、「その他 (4.5%、2 件)」である。

図表 II-56 本人の意向等の確認方法【問 27】



(注釈)「その他」として、「一時保護所内では随時口頭。また相談支援員の面接」、「職員が聞き取りを行い、ケース記録に記入する」が挙げられた。

⑤ 入所を検討するにあたって本人の選択に役立つように説明していることや、説明時に行っている工夫

入所を検討するにあたって本人の選択に役立つように説明していることや、説明時に行っている工夫を尋ねたところ、以下の回答が挙げられた。

図表 II-57 入所を検討するにあたって本人の選択に役立つように説明していることや、説明時に行っている工夫（自由記述、一部抜粋）【問 28】

入所後の流れ、ルール等の事前説明をしている	・ 一時保護所では通勤、通学、携帯の利用ができないことを本人へ事前説明を行っている。計画的な保護（避難）が可能な場合は、持ち出した方がよいもの等について助言している。 ・ 本人への説明は電話による場合が多く、時間と情報量が限られることから、本人の同意を要する事項の確認や生活上のルール説明が主な内容となる。これらと合わせて、保護所は安全な場所で、避難することで安心して将来を考えたり、相談支援員に相談することで選択肢が広がったり、心理士等の専門職によるケアが受けられることを取り入れ、入所を促している。 ・ 安全に過ごすことができる場所であること（費用、食事等）と、一時保護所でのルール（制限）を事前に説明している。
-----------------------	--

	・ DV 被害の方に対し、セキュリティがしっかりしており安全が守られる旨の説明をする。携帯電話所持に係る説明について、一律禁止ではなく、必要に応じ使用可能であると説明する。 ・ 一時保護所に入所することにより生じるだろう本人の不安感に対して入所後の支援策や安全面について説明している。 ・ 一時保護所の設備（居室は個室、トイレ・風呂は共有）やルールについて説明している。 ・ センターや関係機関への相談者で一時保護を要すると認められる方がある場合は、一時保護の担当職員も本人の同意を得て相談の場に同席し、一時保護所のルールや退所後に目指す生活の選択肢等について説明している。 ・ 通信機器の預かりや外出の制限があること、訪問教育が可能であること等、入所後の生活がイメージしやすいように伝えている。 ・ 地域での支援体制や支援可能なサービスについて情報提供。そのうえで一時保護の希望等を確認して一時保護決定となっている。 ・ 安心、安全、自己決定を大事にしていることの説明、一時保護所のルールの説明。 ・ 入所中には、支援者が退所後の生活について一緒に考えられることを説明している。
説明方法の 配慮・工夫	・ 説明時の書類に、ルビを振っている。 ・ 入所を検討する前の説明については、市区町村の女性相談支援員が行っている。 ・ 警察依頼による一時保護の場合は、当所が作成した施設のルールとルールを設定している理由が簡単に書かれた書面が各警察署に置いてあり、それを使用して入所前に署員や当所職員が説明をするようにしている。また、「一緒に今後の生活について考えます。安心して来てください。」という文言を入れている。 ・ 短縮した言葉や専門用語を多用しない。一度に多くの提案をしない。 ・ 書面を使った説明、必要に応じて一時保護所の見学。
関係機関との 連携	・ 保護依頼の際の確認事項などについて、福祉事務所や警察署と共通した様式を使い、本人への意向等を確認するようにしている。 ・ 間接的ではあるが、入所前相談を行っている市町村等に対して情報提供を行っている。 ・ 福祉事務所に一時保護聴き取り票及びチェックシートを配布し、面接時に簡単なルールや必要事項を伝達してもらっている。

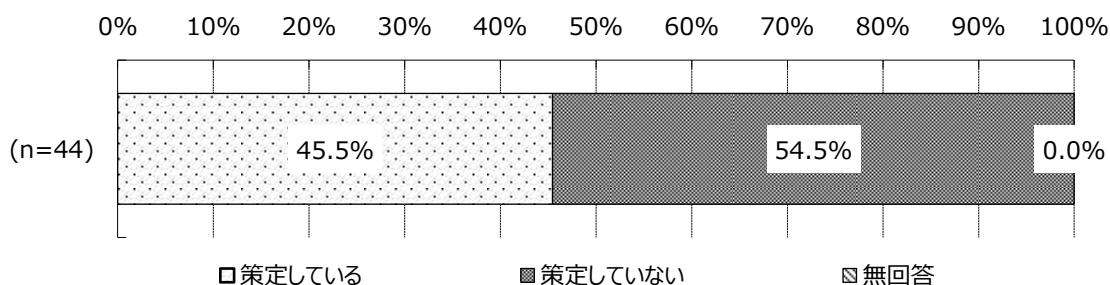
	・ 本人の気持ちや意向を確認した上で、支援策を提案、検討できるように、それらの項目をまとめた「連絡票」を警察と市町村に共有しており、それをもとに聞き取り、説明を行うようにしている。 ・ 移送機関に予め一時保護について説明してほしい事項を伝え、本人からの同意を得ている。 ・ 「緊急入所依頼時の聴取票」を作成し、関係者が説明する際に利用してもらっている。
本人の意向等の確認	・ 必ず、（一時保護所について）何か質問はありますかと確認し、不安の軽減を図っている。 ・ ご本人に不安に思うことはないかを、丁寧に確認する。
その他	・ 入所 1 週間を目安に支援計画を作成し、本人と計画について合意する。 ・ 入所前の支援調整会議。女性自立支援施設の見学（入所希望がある場合）。 ・ 本人への説明に役立つよう、市町向けに女性相談支援センターの一時保護所や委託件数の多い女性自立支援施設（2 か所）、民間シェルター（1 か所）の見学会を実施し、実際の生活の場や支援の内容など理解してもらうようにしている。

⑥ 支援計画の策定状況

1) 支援計画策定の有無

「策定していない」が 54.5%（24 件）、「策定している」が 45.5%（20 件）である。

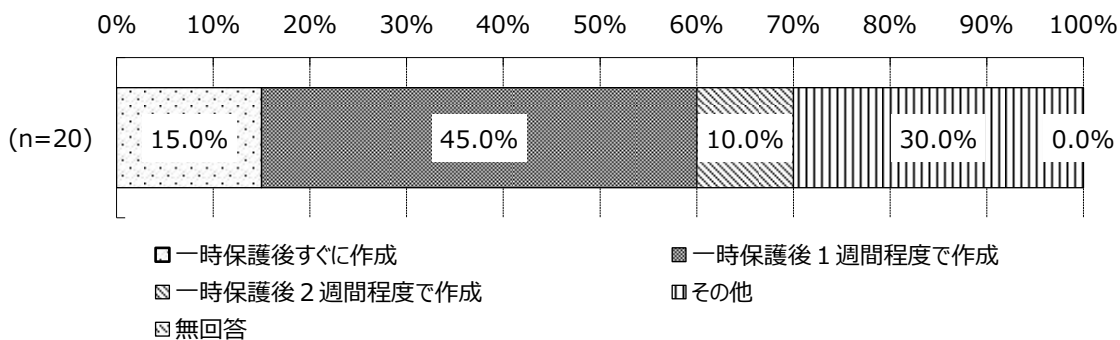
図表 II-58 支援計画の策定の有無【問 29】



2) 支援計画を策定している場合、作成のタイミングの基本的な方針

支援計画を策定している場合、作成のタイミングの基本的な方針を尋ねたところ、「一時保護後 1 週間程度で作成」の割合が最も高く 45.0%（9 件）である。次いで、「その他」（30.0%）、6 件、「一時保護後すぐに作成」（15.0%、3 件）である。

図表 II-59 支援計画を策定している場合、作成のタイミングの基本的な方針【問 30①】

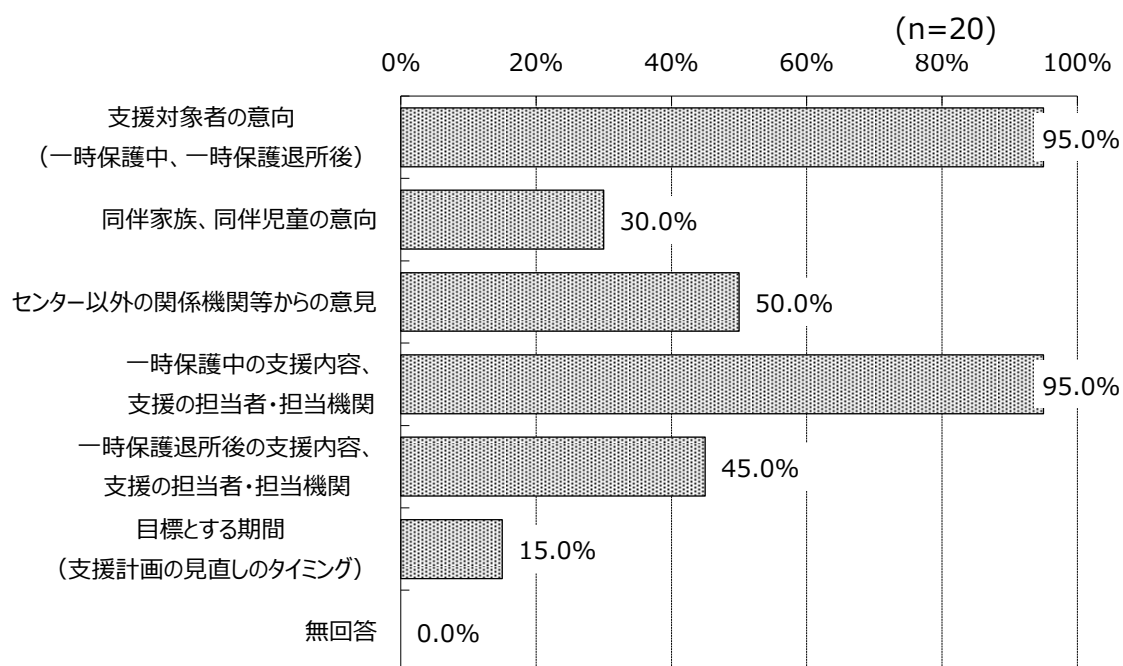


（注釈）「その他」として、「一時保護退所時」、「入所 2～3 日後、個別担当と入所者で作成」、「支援計画は支援策を協議しながら作成しており特に期間は設けていない」、「ケースバイケースで作成」、「一時保護後速やかな作成を目指しているが、本人の意向や関係機関からの聞き取りができた時点で所内検討を行い作成しているため、作成時期の方針は設けていない」、「都度、本人と面談を行い、1 週間ごとに支援計画を策定している」が挙げられた。

3) 支援計画を作成している場合、支援計画の記載内容

支援計画を作成している場合、支援計画の記載内容を尋ねたところ、「支援対象者の意向（一時保護中、一時保護退所後）」、「一時保護中の支援内容、支援の担当者・担当機関」の割合が高く、それぞれ95.0%（19件）である。次いで、「センター以外の関係機関等からの意見（50.0%、10件）」、「一時保護退所後の支援内容、支援の担当者・担当機関（45.0%、9件）」である。

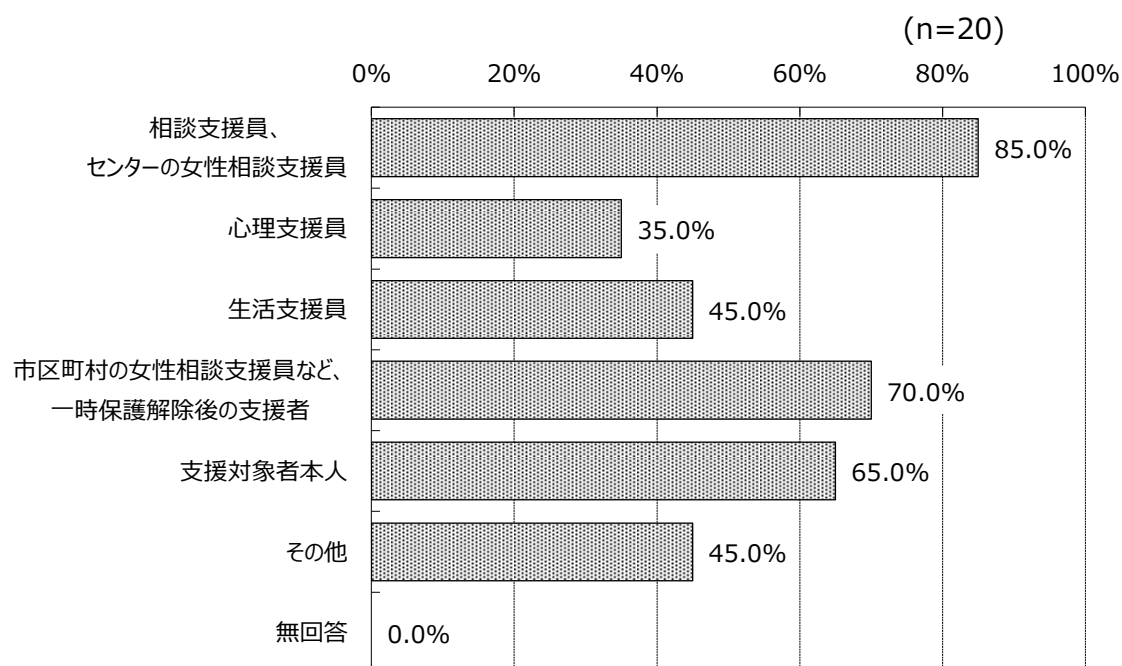
図表 II-60 支援計画を策定している場合、支援計画の記載内容（複数選択）【問30②】



4) 支援計画を策定している場合、ケース会議の基本的な参加者

支援計画を策定している場合、ケース会議の基本的な参加者を尋ねたところ、「相談支援員、センターの女性相談支援員」の割合が最も高く 85.0%（17 件）である。次いで、「市区町村の女性相談支援員など、一時保護解除後の支援者（70.0%、14 件）」、「支援対象者本人（65.0%、13 件）」である。

図表 II-61 支援計画を作成している場合、ケース会議の基本的な参加者
（複数選択）【問 30③】

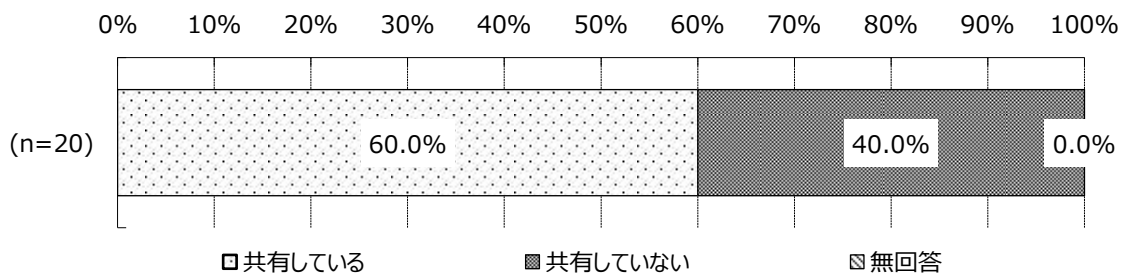


（注釈）「その他」として、センター所長、副所長（次長）、課長、一時保護所の担当職員、保健師、児童相談所長、同伴児がいる場合の幼保や学校関係者、保育士、学習指導員、市町村等の個別支援担当、NPO、社会福祉協議会、必要に応じて警察、などが挙げられた。

5) 支援計画を策定している場合、支援対象者本人との共有の有無

支援計画を策定している場合、支援対象者本人に「共有している」が60.0%（12件）、「共有していない」が40.0%（8件）である。

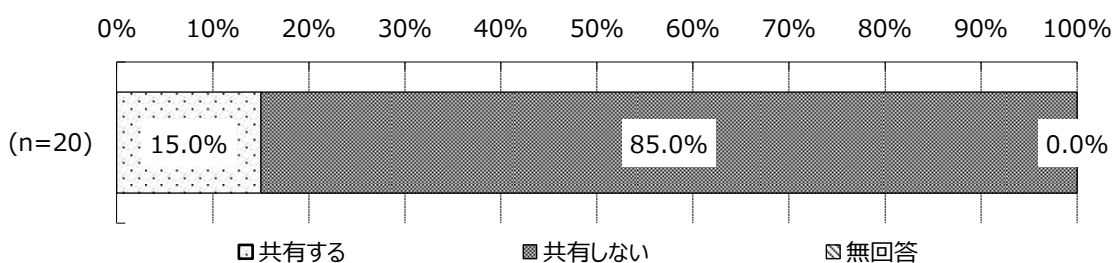
図表 II-62 支援計画を作成している場合、支援対象者本人との共有の有無【問30④】



6) 支援計画を策定している場合、同伴児童等（乳幼児等は除く）との共有の有無

支援計画を策定している場合、同伴児童等（乳幼児等は除く）に「共有しない」が85.0%（17件）、「共有する」が15.0%（3件）である。

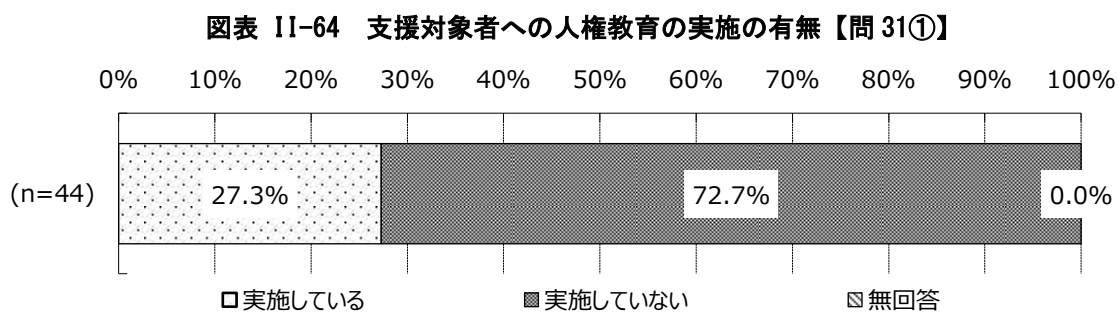
図表 II-63 支援計画を作成している場合、同伴児童等（乳幼児等は除く）との共有の有無【問30⑤】



⑦ 支援対象者への人権や権利の尊重等の「人権教育」の実施状況

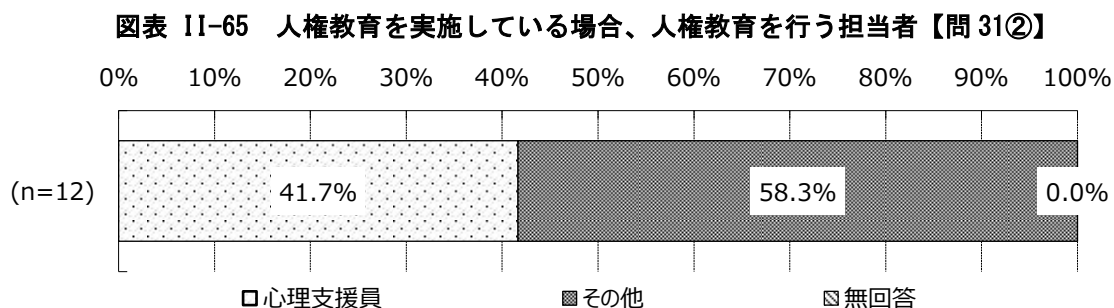
1) 支援対象者への人権教育の実施の有無

支援対象者への人権教育を「実施していない」が72.7%（32件）、「実施している」が27.3%（12件）である。



2) 人権教育を実施している場合、人権教育を行う担当者

支援対象者への人権教育を実施している場合、人権教育を行う担当者は、「心理支援員」が41.7%（5件）、「その他」が58.3%（7件）である。



（注釈）「その他」として、女性相談支援員、心理士、児童虐待防止対応コーディネーター、ケースワーカー、生活支援員などが挙げられた。

3) 人権教育を実施している場合、実施されている人権教育の内容

支援対象者への人権教育を実施している場合、人権教育の内容として、以下の回答が挙げられた。

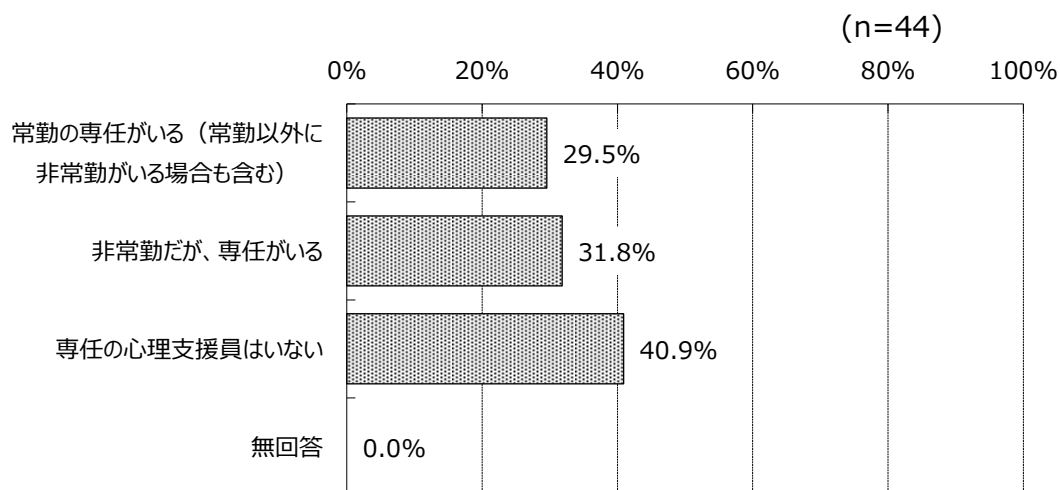
図表 II-66 人権教育を実施している場合、実施されている人権教育の内容
(自由記述)【問 31②-2】

- ・ DV について。
- ・ DV による人権侵害から、女性が精神的・経済的・身体的に自由になって良いということを伝えている。
- ・ 暴力の種類や DV のサイクル、その影響について伝え、平等で担当な関係性について考えるきっかけを作る。
- ・ 心理面接の中で DV 被害等について客観的に認識できるような評価指標（チェックリスト）等を活用して、DV 被害等により支援対象者の人権が侵害されている状況にあることを確認し、支援対象者自身が尊重されるべき大切な存在であることを伝え、エンパワーしている。
- ・ DV や虐待は人権侵害であることを説明。同伴児童（就学児）に対して、意見表明等の権利について説明。
- ・ 意見表明、自己選択、自己決定、心身ともに健康で暮らす、制度を使う等。
- ・ DV や性暴力被害者への心理教育の中で暴力は人権侵害であることを話している
- ・ 個別心理面接での心理教育の中で「DV について」「虐待について」などを扱っている。
- ・ 人権についての説明や、人権を守るために大切にしていること（安全、安心、自己決定）とその具体的な内容・ルールに関する説明など。
- ・ リーフレット等を活用し、自分の身体のことや、意思決定等、尊重されるべきものであることを説明。
- ・ 支援対象者本人の人権、子どもの権利。

⑧ 一時保護所専任の心理支援員の有無

「専任の心理支援員はいない」の割合が最も高く 40.9%（18 件）である。次いで、「非常勤だが、専任がいる（31.8%、14 件）」、「常勤の専任がいる（常勤以外に非常勤がいる場合も含む）（29.5%、13 件）」である。

図表 II-67 一時保護所専任の心理支援員の有無（複数選択）【問 32①】

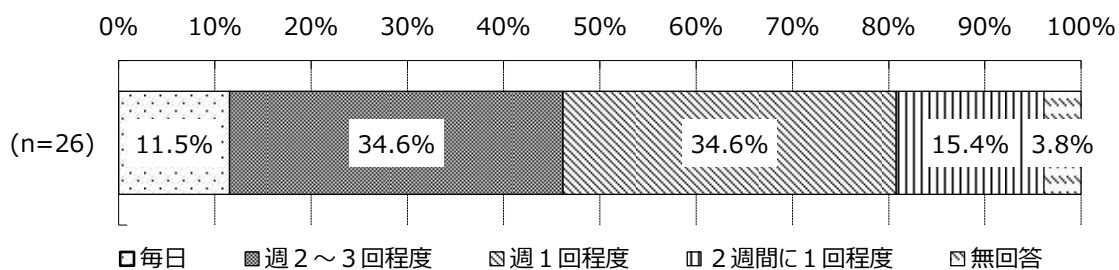


（注釈）非常勤の専任がいる場合（n=14）、非常勤の専任の週当たりの勤務日数は、「1 日」が 1 件、「4 日」が 8 件、「5 日」が 5 件である。

⑨ 一時保護所専任の心理支援員による支援対象者との面接等の頻度

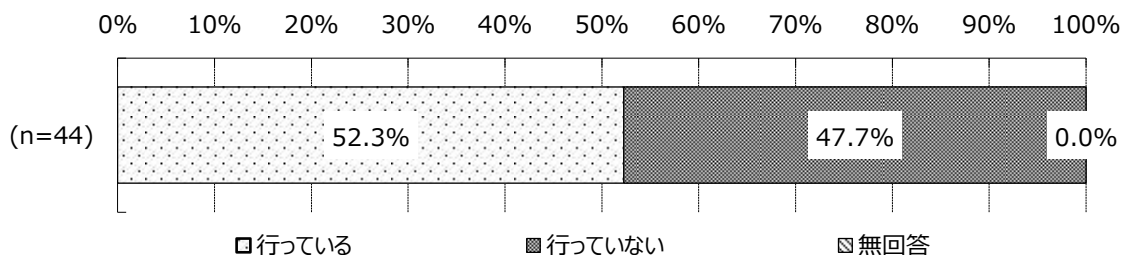
「週 1 回程度」、「週 2～3 回程度」の割合が最も高く、それぞれ 34.6%（9 件）である。次いで、「2 週間に 1 回程度（15.4%、4 件）」、「毎日（11.5%、3 件）」である。

図表 II-68 一時保護所専任の心理支援員による支援対象者との面接等の頻度【問 32②】



- ⑩ 精神科医や外部の専門機関による専門的なカウンセリング、プログラム等の提供
「行っている」が52.3%（23件）、「行っていない」が47.7%（21件）である。

図表 II-69 精神科医や外部の専門機関による専門的なカウンセリング、プログラム等の提供【問 33】



- ⑪ 心理的支援や心理教育について

一時保護中に行う必要があると思う心理的支援、心理教育を尋ねたところ、以下の回答が挙げられた。

図表 II-70 一時保護中に行う必要があると思う心理的支援、心理教育
（自由記述、一部抜粋）【問 34①】

- ・ DV サイクル、DV から逃れる方法、被害後の PTSD 症状や被害を受けた後の回復過程、リラクゼーション方法、子どもへの DV の影響など。
- ・ 境界線、感情、トラウマとその回復、DV 等に関する心理教育。ストレスやフラッシュバックへの対処に関する心理教育。
- ・ 本人や同伴児の心理的アセスメント。トラウマに関する心理教育（トラウマ体験による反応、症状や対処法について。本人が同伴児のトラウマ（被虐待）に関して理解し、適切に対処できるように支援すること。女性及び同伴児の心理面接を実施し、心理的なケアを行う。
- ・ 心理面接（アセスメント面接、心理教育、カウンセリング）、心理検査（GHQ-30、IES-R、ECBI、田中ビネー、WAIS）、心理療法（コラージュ、認知行動療法）。
- ・ 本人及び同伴児の心理インテーク、アセスメント（成育歴、生活史、状況の聞き取り）、検査等。DV 被害についての気持ちの整理、入所生活のなかでのリラックス、医療機関の受診、トラウマ・インフォームド・ケア。
- ・ 自分自身の性格傾向を知り、自身を肯定的に認める体験をし、暴力のメカニズムを知り自身に対する影響を知るための講座の実施。また暴力による支配等で奪われた力を取り戻し、退所後の自立した生活を開始・継続できるために、心身のセルフケア、自分自身に意識を向ける体験ができるよう支援。
- ・ 急性期にある支援対象者に対し、安全と安心を提供し心のケアにつながるよう心理

面接を実施し、状態像をアセスメントの上、必要に応じ精神科医療相談にもつなぎ、退所後も含めメンタル受診等の見通しをつけている。また、DV についての心理教育を適宜実施し、暴力の構造や、暴力による人権侵害に気づき、自分が悪いのではないという認知の修正と、持てる力の回復に向け、客観的な情報提供を行っている。

- ・ ト라우マに関する心理教育（母子の場合は、母と子に対しても暴力被害の影響等の説明）、セルフマネジメント等の心理教育、カウンセリング等の心理的支援、利用者自身が自分での強み弱みを知るための心理検査。

- ・ <心理支援>

心理面接やリラクゼーションを通して安心安全の提供。

支援対象者のストレングスに着目し自己決定をエンパワメントするような働きかけ。

- ・ <心理教育>

DV 被害者に対しては、DV の構造やその影響による精神症状について。同伴児がいる場合は、子への影響や子の関わり方について伝える。

同伴児に対しては、一時保護所の役割に関する説明と周りの大人に相談することへの動機づけを行う。

その他、支援対象者の精神症状や発達特性、困りごとに応じた内容で適宜実施する。

- ・ DV 被害に関する心理教育、特に受診歴のない女性や同伴児の心理的（発達の）見立て。
- ・ 心理検査や面談を通じたアセスメント。再被害、転落を防止するための心理教育。
- ・ 1. 加害者から逃れて今ここにいることそのものに大きな意味があると考え、受容し支持する。
- ・ 2. 暴力の状況、精神的被害の状況、意思を客観的に評価する。
- ・ 3. DV の構造、人権侵害に気づき、自分に非があるために起きたことではないと認知を修正し、自信回復を促す。
- ・ 4. 精神的被害に関する心理教育
- ・ DV 環境にいる子どもへの影響等の教育。DV 加害者から離れた後の子どもの言動等面接や心理検査によりアセスメントを行い、心身の状態（特に DV 等によるダメージの程度）を把握すること。それに基づく助言。
- ・ DV・性暴力について心理教育。
- ・ リラクゼーションなど。
- ・ DV の心理教育・医療へのつなぎ、ストレス状態の評価（GHQ、IES-R 等）、自己理解を助ける検査等（知能検査、性格検査）及び検査のフィードバック。
- ・ 支援対象者が、自分に何が起こっていたか（DV・家族からの暴力・疾病・生活面等）などについて理解を深め、課題や今後の生活について主体的に考えていけるような心理支援・心理教育が必要である。具体的には、心理面接の中で、「DV」「児童虐待」

「トラウマ」「自分の病気」「子育て」「自分の得意なこと・苦手なこと」「これまでの生活の振り返りと今後の生活の計画」など。同伴児がいる対象者の場合は同伴児への心理面接等も必要。

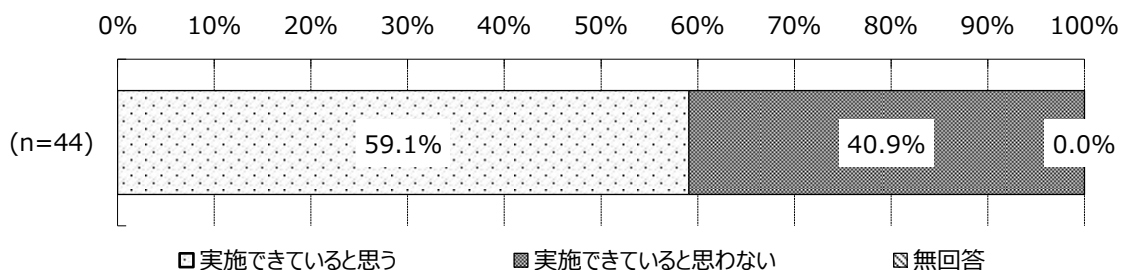
- ・ 入所後、早急に医療に繋ぐ必要があるかどうか判断するためのアセスメント。DV被害者に対して、DVの構図やDVを受けたことによる心身の症状についての心理教育。心理的支援に繋げるための成育歴や虐待体験の聞き取り。
- ・ TICの視点に基づき、自己理解の手助けを行う。様々なトラウマ反応の正常化。対象者のストレングスに焦点を当て、対処法、セルフケア技法の取得を目指す。境界線（バウンダリー）を引くワーク、アサーションなど、対象者のニーズに応じて役立つものを実施する。
- ・ 利用者自身の心理的健康チェックとそのフィードバック、対応方法など。DVサイクルやDVによる心理的影響～回復に向けて必要な事。対人関係の境界について。
- ・ DV被害等による精神的なトラウマに対するストレス対処法等。
- ・ 1. アセスメント。
2. トラウマ、PTSDを理解したうえでの心理面接及び行動観察。
3. 心理検査及び今後活かせるフィードバック。
4. DVをはじめとした心理教育。
5. 入所者の許可を得た上で、職員への入所者の状態説明及び対応指南（入所者への間接的心理的支援）。
6. 入所者の許可を得た上で、福祉事務所へ検査結果のフィードバックや今後の対応に関する助言（入所者への間接的な心理的支援）。
なお、いずれも入所者をエンパワメントする視点で行う。
- ・ <心理的支援>
心理面接、（支援対象者に応じて必要があれば）心理検査、作業療法的な活動、退所後の相談先の紹介。
<心理教育>
DVの心理教育（DVのサイクル、支配関係、境界線、DVから離脱した後の心理的变化：DV以外の暴力の被害者にも実施）。
暴力の責任は加害者にあること。
夫から子への虐待があった場合、支援対象者も妻、母として精神的被害を受けていること。
- ・ 現在は自分自身が安全であるという安全感覚の確立や「あなたは悪くない」と何回も伝えることで責任の所在を外に向けることができ危険を回避できるという自分自身に対する信頼度を回復していけるような心理教育が必要である。また、自身の症状の意味を知るためにDVの構造についても面接ツールの図や絵、チェックリストなどの利用で本人に理解できるよう心理教育と併せて伝え、今後の症状の回復や

見通しが持てるような心理的支援が必要と考える。

- ・ DV に関する知識を提供し、入所者自身に自分に何が起きているのか理解してもらい、自尊心や問題解決能力の回復を促す。必要に応じて心理検査を行い、入所者自身の得意・不得意などを分析し、今後の生活に生かしてもらう。

また、上記で回答した心理的支援や心理教育が実施できていると思うか尋ねたところ、「実施できていると思う」が 59.1%（26 件）、「実施できていると思わない」が 40.9%（18 件）である。

図表 II-71 一時保護中に行う必要があると思う心理的支援や心理教育について、実施できていると思うか【問 34②】



「実施できていると思わない」場合、その理由として、以下の回答が挙げられた。

図表 II-72 一時保護中に行う必要があると思う心理的支援や心理教育について、実施できていないと思う理由（自由記述、一部抜粋）【問 34②】

人員体制上の理由	・ 様々な理由で心理面接に割ける時間が不足するため。入所者自身が一時保護終了後の生活に向けての準備のための面接を相談支援員と行っていたり、心理職員が他の入所者との面接や相談業務に時間を割かれたりし、お互いに時間の都合が合わないことがあるため。 ・ 心理教育は必要に応じて実施することができているが、心理司が児童相談所と兼務（一時保護施設含む）ということもあり、心理面接の時間は十分にとれていない。 ・ 非常勤心理療法士 1 名で多くの入所者を支援するため、入所者数やタイミングによっては、十分なケアができない事態も生じうる。 ・ 心理職員が兼務の職員のため、面接の回数が限られてしまう。 ・ 心理支援員は児童相談所の児童心理司と兼務であり、女性相談支援センター業務に十分な時間が割けない。県庁の心理職
----------	--

	配置数に当センター分は反映されていない。
保護期間の短さによる制約	・ 一定期間継続した支援や教育が必要と思われるが、支援対象者の一時保護後の生活を決定することを優先しているため、計画やプログラムを組んでまでは実施していない。 ・ 原則 2 週間という一時保護期間中であるため、被害者の心理を深掘りすることに躊躇がある。 ・ 部分的には実施できていると思うが、支援者と支援対象者のニーズが一致しない場合もあり、心理検査の受検を拒否され実施が難しい場合もある。心理教育について生活の基盤が整わない中で取り扱いが難しいこともある。また、一保期間が不透明であるため支援を組立てにくい状況もある。 ・ 利用者のタイミングによっては心理支援ができないまま、退所となることがあるため。 ・ 支援対象者に心理面接の希望がなかったり、心理面接が実施できないまま退所するケースもあり、全員に実施はできていない。
その他	・ 研修が必要なため。 ・ 県庁職員としてその大半を児童心理司として研鑽を積むが、成人を対象としたケアや精神科医療についての知識や経験が十分とはいえない。女性相談に対応できる心理専門職としての育成まで想定した研修体系にはなっていない現状にある。 ・ 同伴児への心理ケアについて、事例が少なく専門的な知識も不足しているため、外部（児童相談所等）との連携が急務。児童相談所に協力を求めているが、児童相談所の業務が多忙を極めているため実現していない。 ・ 心理士の職務範囲がわかりづらい側面がある。 ・ 心理教育は部分的に取り組み始めたところであり、まだ十分な実施にはいたっていない。 ・ 心理職による面接が無いこと。生活指導員が使えるツールとして DV 教育以外の準備が無いこと。

⑫ 支援対象者が一時保護後の生活について、自身で考え、自己決定できるための工夫

支援対象者が一時保護後の生活について、自身で考え、自己決定できるための工夫を尋ねたところ、以下の回答が挙げられた。

図表 II-73 支援対象者が一時保護後の生活について、自身で考え、自己決定できるための工夫（自由記述、一部抜粋）【問 35】

分かりやすい説明、 多様な選択肢の提供	・ 支援対象者の話をよく聞き、信頼関係を構築する。提案する様々な支援について、メリット、デメリットを整理した上で、わかりやすく伝え、本人の意思を確認する。 ・ 本人が使える社会資源の情報提供を行う。転居先の候補の地域について、タブレット等を用いて周辺情報を調べる時間を設ける。 ・ 職員同席のもとタブレットを使用し、一時保護後の生活について必要なことの検索を行えるようにしている。 ・ 一時保護後の生活についてイメージがつくよう様々な情報提供を行っている。気持ちの揺らぎがある場合は、紙に書き整理するよう促している。合わせて面接も実施し、気持ちの整理を一緒に行っている。 ・ 本人の話を聞き共に状況を整理し、どんな選択肢があるのか、やるべきことは何か、今後関わるだろう関係機関の役割をわかりやすく説明する。 ・ 住居設定や生活に関わる費用についての情報提供。法律や金銭についての知識を得るための書籍の準備。 ・ 面談にて、選択可能な支援の提案や自己決定のために必要な情報の提供、現状整理を行い、支援対象者のエンパワメントを高めるよう支援している。 ・ 相談先を確保するよう勧めている。（医療、福祉サービス利用、相談窓口など）。 ・ 支援対象者の能力や心身の状態に応じて、自身で情報収集や手続き等を行えるよう支援している。 ・ 課題解決に役立つと思われる情報・社会資料の有効な活用方法を提供し、できるだけ多くの選択肢の中から自己決定できるよう支援する。 ・ 可能な限り毎日面接の時間を設け、本人の意向の整理や活用できる資源について情報提供している。 ・ 活用できる支援制度等の説明を行い、困った時には一人で抱
--------------------------------	--

	え込まず、周りを頼るよう助言している。
気持ち・意向を引き出す工夫	・ 入所時に筆記用具を渡し、自分の考えや気持ちを書きながら整理してもらうようにしている。 ・ 面接の場面などで、今後の自立への展望や何かを決めていかななくてはならない時に、対象者自身が何をしていきたいのか引き出すような働きかけを行っている。 ・ 「本人希望確認シート」に保護所退所後にどのような生活を希望するかを記入していただくことにより、入所後の早い段階から退所後の生活を考えて選択する機会を提供している。 ・ 入所時や支援する市との面接時など、折に触れて、本人の意向を確認している。 ・ 面談の中で今後の生活をどのようにすればいいか迷いがある場合、即時の回答を求めず、時間（日）をおいて居室で考える時間を作っている。また、口頭ではなかなか考えがまとまらない場合は、紙に書いて視覚的に分かりやすく書く（書いてもらう）などして説明している。 ・ 面接等の中で、退所後の生活について CL 自身の希望や願いなどを引き出すよう関わり、その実現に向け具体的にできることを一緒に考えるようにしている（相談先等の情報提供も含む）。また、希望や気持ちが変わっても良いことも併せて伝えるようにしている。
自己決定を促す工夫	・ 面接の際には、本人の気持ちを汲み取り、できるだけ本人の意向に沿った自己決定支援を行うよう心がけている。 ・ 入所者のなかには、DV 被害の影響で、自身で考え、自己決定することが非常に難しい状態になってしまった方もいることから、入所生活の中で、自身で考え、選択できる機会（空き時間に読む本や活動内容の選択など、取り組みやすいことから）を設けたり、そのような体験を少しずつ重ねられるよう工夫している。 ・ 一時保護中から些細な事でも本人に選択してもらえるように心掛けている。DV 被害や発達特性、その他の成育歴により自己決定が難しい場合は、選択肢をより少なくした状態から決めてもらっている。 ・ 一時保護所内の生活でいえば、日課、日常の些細な選択や決定についても、職員が意見を言ったり、批評したりしないよう心掛け、利用者本人の自己決定の場面、経験を増やせるようにし

	ている。また決定したことに不安になる場合は、不安に寄り添い支持的に思いを聞くようにしている。 ・ 課題整理のための書き込みシートの活用。複数の選択肢を提示し、自身で決定するようにしている。 ・ 引継ぎや個別のやりとりにて、支援対象者とかかわる職員が情報共有を常に行い、かかわり方を考えている。生活場面や相談場面では、本人はどちらがいいか、どうしたいかを尋ね、小さな選択を積み重ねていく。 ・ 本人の希望を聞き取り、それぞれの選択肢について、メリット・デメリット等を一緒に整理している。また、必要な資金や、収支のシミュレーション等を行い、自立に向けた目標設定をサポートしている。 ・ 面談を繰り返す中でエンパワメントを行う。自分自身で考えたこと、選択できていることを認め、支持するようにしている。 ・ 支援対象者が困難な生活の中で、何が役立ってきたのか、何を頼りにして生きてきたのかといったポジティブな選択を指摘しているようにしている。そういった強みに焦点を当てることで自信を取り戻し、目標を達成させる助けになる能力や技量への選択につなげ、その後の人生を主体的に生きることができるよう支援している。
その他	・ 講座等の実施。 ・ カウンセリング等を受けることによりそこで得た経験が退所後の生活の糧になるよう工夫している。 ・ 本人の意向が入所時と変わった際は、移送機関等の関係機関と情報共有しながら、必要に応じ関係機関職員と本人との面談の調整を行っている。

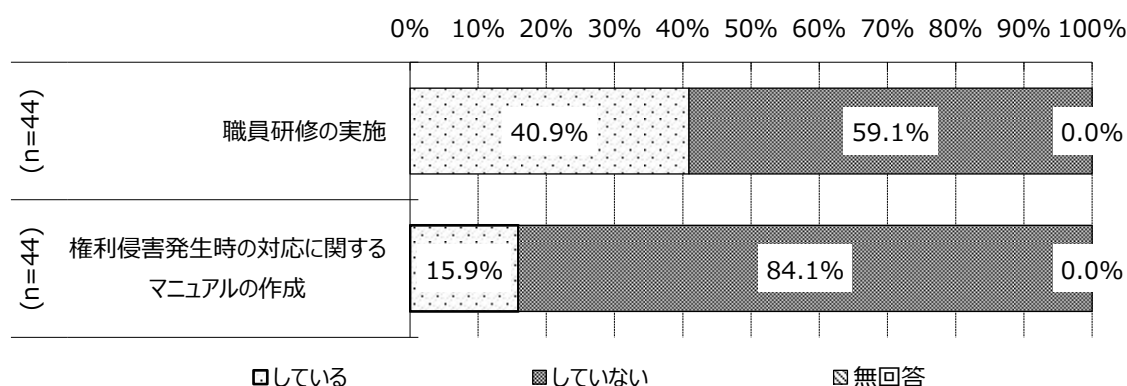
⑬ 入所者の権利擁護の取組について

1) 職員による不適切な対応や、入所者間での権利侵害を防止するための取組の実施状況

職員研修については、「実施していない」が 59.1%（26 件）、「実施している」が 40.9%（18 件）である。

権利侵害発生時の対応に関するマニュアルの作成については、「作成していない」が 84.1%（37 件）、「作成している」が 15.9%（7 件）である。

図表 II-74 職員による不適切な対応や、入所者間での権利侵害を防止するための取組の実施状況【問 36①-1、2】



2) 入所者の権利擁護を意識して行っている取組

入所者の権利擁護を意識して行っている取組を尋ねたところ、以下の回答が挙げられた。

図表 II-75 支援対象者が一時保護後の生活について、自身で考え、自己決定できるための工夫（自由記述、一部抜粋）【問 36②】

職員の意識付け	・ 入所者の個人情報の保護について年度初めに職員研修として実施している。 ・ セルフチェックシートを用いて、入所者の人権を尊重した処遇が行えているか自己点検。点検結果は管理職が閲覧し、状況に応じて個別フォローを実施。 ・ 集団生活においてルールはあるものの、利用者の生活空間、私物、利用者の選択、決定等について尊重する意識、態度を持って常々対応するように、職員間で共通認識を持つようにしている。 ・ 年2回の職員の自己評価アンケートに設問を設け、定期的に意識づけをする。
---------	--

入所者の意見表明の機会の確保	・ 入所者へのアンケート実施、虐待防止チェックリストの実施。年2回、女性自立支援施設を準用し、苦情解決システム会議の実施。 ・ 退所時に入所者アンケートを実施し、無記名で不満のあった点を含めて意見をいただく機会としている。毎月集計し、自由記述も含めてとりまとめ、一時保護所全職員及び所の管理監督層で共有すると同時に、改善を要する点をピックアップし、具体的な改善を図っている。 ・ 生活日誌に本人が記入した意見表明を確認し対応している。 ・ 苦情受付対応や利用者アンケートの実施と評価～対応。 ・ 意見箱の設置、苦情解決処理要領に基づく対応。 ・ 意見箱を設置しており、対応が必要な案件はその都度対応している。退所者アンケートを記入してもらい、改善が必要なことがあれば検討している。 ・ アンケートや意見箱に寄せられた内容を所内で共有するとともに、入所者から特に申し入れがあった場合などは、女性相談支援員や生活支援員の会議などで管理・監督職から説明をしている。
日々の入所者への配慮	・ 同伴児がいる場合は、「お母さん」ではなく、名前呼び、1人の女性として人権があることを伝えている。 ・ プライバシーを守れるように、居室に目隠しカーテンを設置。 ・ 入所者の気持ちに寄り添いながら、話しやすい雰囲気づくりをしている。
その他	・ 利用者へは入所者間で他入所者を侵害しないようお願いを行っている。 ・ 日々の支援や入所者の様子などを職員間で細やかに情報共有をし、必要な対応を検討し、入所者にフィードバックしている。 ・ 日誌や口頭により、入所者の状況を細かく把握、情報共有し、タイムリーに組織として判断、対応することを心掛けている。 ・ 入所の際は明文化したルール等を説明し、本人の同意を得ている。なお、関係機関との情報共有は、本人の同意を得た上で必要最低限としている。また、支援方針や退所先の検討にあたっては、押し付けることなく入所者の意向に沿って決定している。

（５） 同伴児童への支援

① 同伴可能な児童の条件

同伴可能な児童の条件としては、主に以下のような回答が挙げられた。

図表 11-76 同伴可能な児童の条件（自由記述、一部抜粋）【問 37】

男児は小学 6 年生まで	・ 男子児童は、小学校 6 年生まで。入所者が同伴児童の養育をすること。 ・ 男児：0 歳～小学生まで、女児：0 歳～17 歳まで（18 歳以上は単身入所者扱いとなる）。 ・ 原則として中学生以上の男子児童の場合は、受入れ可能な一時保護委託先にて対応。女子児童の場合は、年齢面での条件はない。 ・ 女児は、条件はない。男児は、中学生未満。中学生以上は、児童相談所に依頼する。
男子は 小学校高学年まで	・ 小学校 5 年生以上の男児を除く（小学校 5 年生以上の男児は児童相談所の一時保護を利用する）。 ・ 男児の場合は原則小学 4 年生まで同伴可。 ・ 小学校高学年（第二次性徴あり）以降の男子以外は基本可能としている。
男児は 小学校中学年又は 低学年まで	・ 男児についてはおおそ小学校中学年程度まで（小学校高学年以上の男児を同伴する場合は、分離処遇を避けるため、母子ともに外部の施設へ一時保護委託している）。 ・ センター保護所では小学 3 年生以上の男性児童は入所させていない。小学 3 生以上の男性児童がいる場合は委託一時保護施設で一時保護している。 ・ 男児は 9 才以下に限る。女児は年齢不問。 ・ 男子：小学 2 年生以下。女子：条件なし。
制限なし	・ 特に定めなし。

② 令和6年度に受け入れた同伴児童

同伴児童の全年代の合計は、平均値 29.4、最小値 1.0、最大値 215.0 である。

また、回答のあった 44 か所で受け入れている同伴児童の合計人数は 1,294 人である。年齢の内訳を見ると、幼児の割合が 47.8%(618 人)と最も高く、次いで、小学生(29.1%、376 人)、乳児(14.8%、191 人)である。

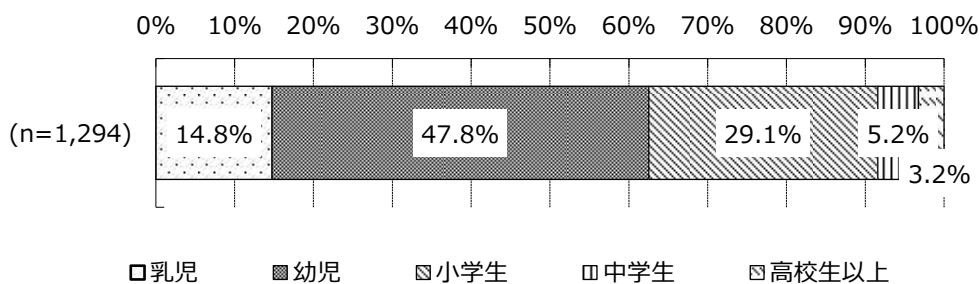
図表 II-77 令和6年度に受け入れた同伴児童【問 38①～⑥及びその合計】

(単位：人)

	回答数 (n)	平均値	最小値	最大値	合計人数
全年齢合計	44	29.4	1.0	215.0	1,294
(i) 乳児	44	4.3	0.0	35.0	191
(ii) 幼児	44	14.0	0.0	104.0	618
(iii) 小学生	44	8.5	0.0	62.0	376
(iv) 中学生	44	1.5	0.0	10.0	67
(v) 高校生以上	44	1.0	0.0	7.0	42

(注釈) 無回答の場合は 0 人として集計した。また、小学生 376 人のうち 287 人は低学年・高学年の別も回答されており、低学年が 173 人、高学年が 114 人であった。

図表 II-78 令和6年度に受け入れた同伴児童（年齢内訳）【問 38①～⑥】



③ 同伴児童向けに作成している説明資料等の有無

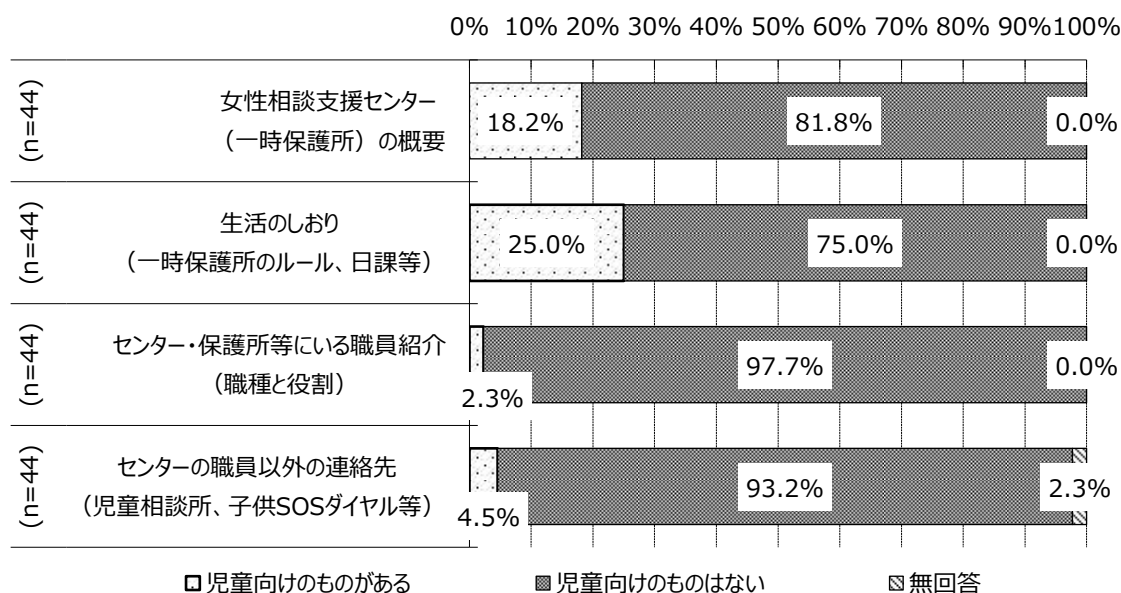
女性相談支援センター（一時保護所）の概要については、「児童向けのものはない」が 81.8%（36 件）、「児童向けのものがある」が 18.2%（8 件）である。

生活のしおり（一時保護所のルール、日課等）については、「児童向けのものはない」が 75.0%（33 件）、「児童向けのものがある」が 25.0%（11 件）である。

センター・保護所等にいる職員の紹介（職種と役割）については、「児童向けのものはない」が 97.7%（43 件）、「児童向けのものがある」が 2.3%（1 件）である。

センターの職員以外の連絡先（児童相談所、子供 SOS ダイアル等）については、「児童向けのものはない」が 93.2%（41 件）、「児童向けのものがある」が 4.5%（2 件）である。

図表 II-79 同伴児童向けに作成している説明資料等の有無【問 39】

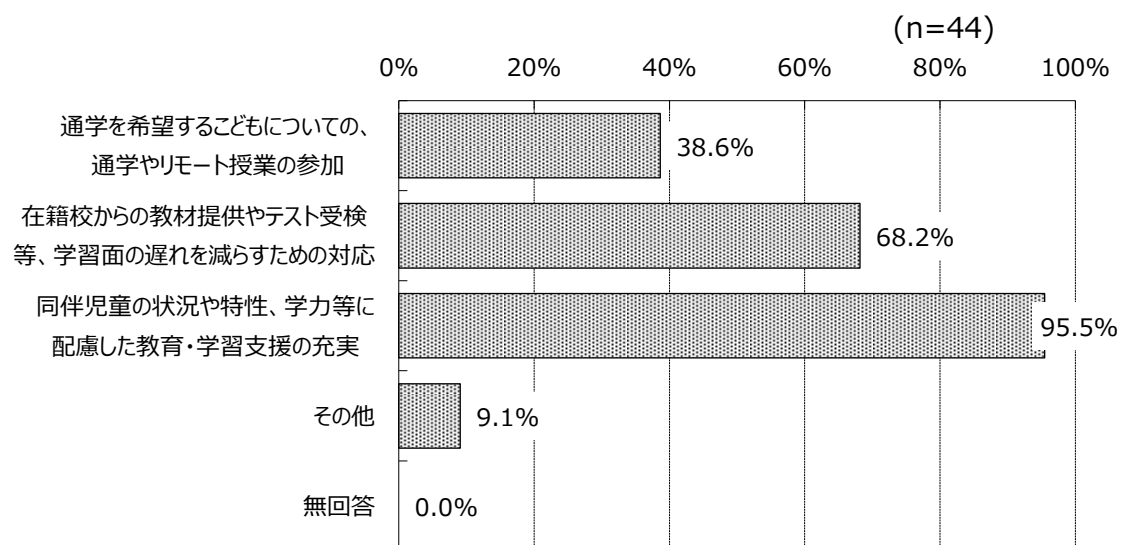


④ 学齢期の同伴児童に必要な学習支援について

1) 学齢期の同伴児童に必要なと思う学習支援の内容・方法

「同伴児童の状況や特性、学力等に配慮した教育・学習支援の充実」の割合が最も高く95.5%（42件）である。次いで、「在籍校からの教材提供やテスト受検等、学習面の遅れを減らすための対応（68.2%、30件）」、「通学を希望することについての、通学やリモート授業の参加（38.6%、17件）」である。

図表 II-80 学齢期の同伴児童に必要なと思う学習支援の内容・方法（複数選択）
【問 40①】



（注釈）「その他」として、「在籍校からの学力や発達特性等の情報提供」、「高校生の場合、在籍校からの教材提供やテスト受検等、学習面の遅れを減らすための対応を行うこともある」、「学習のまとめを作成し、転出先自治体に提供している」、「児童の一時保護所のマニュアルを基に同伴児童の状況や特性、学力等に配慮した教育・学習支援」が挙げられた。

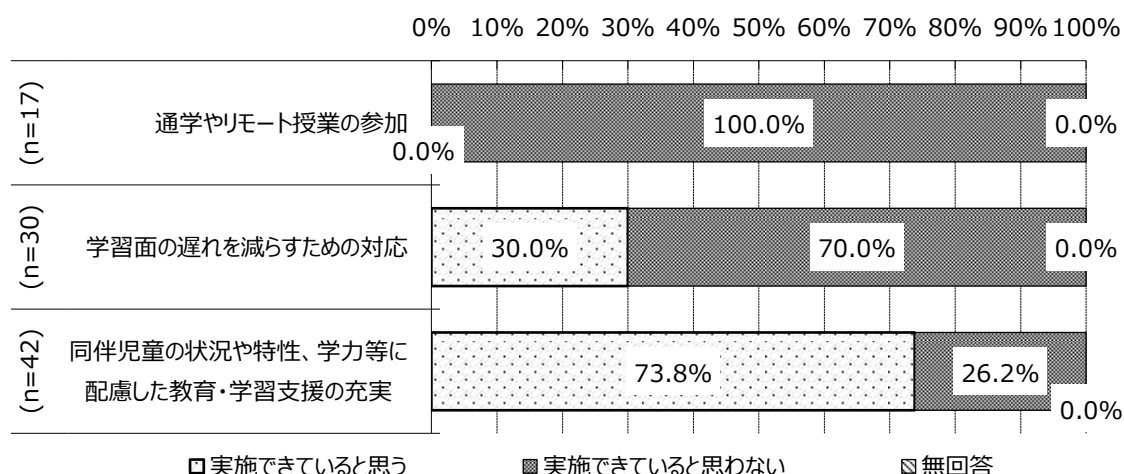
2) 学齢期の同伴児童に必要だと思う学習支援を実施できていると思うか

上記 1) で回答した学習支援を実施できていると思うか尋ねたところ、「通学を希望するこどもについての、通学やリモート授業の参加」については、「実施できていると思わない」が 100.0%（17 件）である。

「在籍校からの教材提供やテスト受検等、学習面の遅れを減らすための対応」については、「実施できていると思わない」が 70.0%（21 件）、「実施できていると思う」が 30.0%（9 件）である。

「同伴児童の状況や特性、学力等に配慮した教育・学習支援の充実」については、「実施できていると思う」が 73.8%（31 件）、「実施できていると思わない」が 26.2%（11 件）である。

図表 II-81 学齢期の同伴児童に必要だと思う学習支援の内容・方法について、実施できていると思うか【問 40②】



（注釈）学習支援の内容・方法の「その他」（n=4）については、「実施できていると思う」が 3 件、「実施できていると思わない」が 1 件であった。

また、「実施できていると思わない」場合、その理由として、以下の回答が挙げられた。

図表 II-82 学齢期の同伴児童に必要だと思う学習支援の内容・方法について、実施できていると思わない理由（自由記述、一部抜粋）【問 40③】

安全性	・ 加害者からの追跡などの危険性が高い場合、在籍校への通学はリスクがある。 ・ 通学の安全を確保できない。ネット使用の際の安全を確保できていない。 ・ シェルターでの短期間の保護であり、リスクのある在籍校との物品や人の行き来は避け、所内での学習サポートの充実を
-----	--

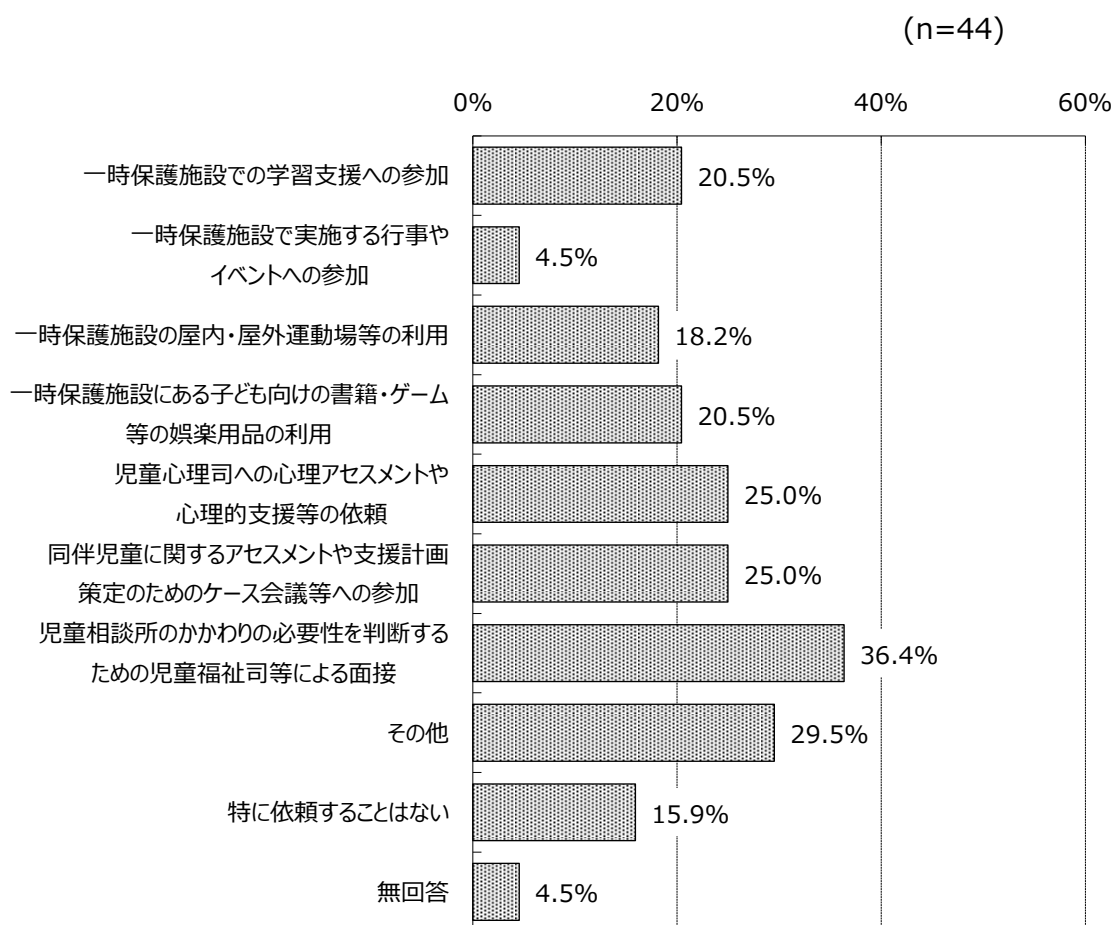
	図ることが適切であると考えているため。 ・ 子どもから情報漏洩を防ぐため。 ・ （通学やリモート授業の参加）施設の秘匿性を守るため。（学習面の遅れを取り戻すための対応）加害者からの追跡を避けるため、通学していた学校と基本的には連絡をとらない。 ・ 一時保護所入所中は通学を許可していないため。 ・ 入所者本人と同様に同伴児童の外出・通信を原則禁止しているため ・ （通学やリモート授業の参加、学習面の遅れを取り戻すための対応）安全確保のため、学校との直接の接触は行っていないため。 ・ 一時保護所の秘匿性及び加害者からの追跡、巻き込まれの防止。
職員体制	・ 教員免許のある職員が配置されていない。 ・ 在籍校からの教材提供や同伴児童の状況や特性に配慮した対応を心がけているが、十分に対応できる体制や有資格者がいないため。 ・ 外部委託の学習支援員（塾講師）を入れることがあるが、児相と兼ねているため、時間数の確保が難しい。 ・ 職員配置の問題、学習支援を行える職員がいない。 ・ 同伴児童の状況や特性、学力等に配慮した教育・学習支援の充実については、特に中学生、高校生の同伴児に対して、状況や特性に応じて学習指導できる職員がいないため。
学校との連携	・ 教育機関から協力を得ることが難しい。 ・ 場所の特定を防ぐため、どこにいるのかは周囲には伝えないことになっているので、学校と連携を取ることが難しい。 ・ 対応できる人材が不足している。教育委員会や学校の協力・秘匿の維持など課題が多い。 ・ 学習面の遅れを取り戻すための対応について、一時保護期間も2～3週間と短いこともあり在籍校との連携ができていないため。 ・ 情報漏洩の観点から、一時保護したことに関して、在籍校との情報共有を行っていない。 ・ 一時保護所に学習指導員を配置しておらず、また、学校や、教育委員会等との連携体制がとれていないため。
リモート授業の	・ リモート授業や教材等の提供については、福祉事務所や警察

環境	などの機関以外にシェルターの場所等を秘匿にしており、学校と直接連絡をとることができないため、福祉事務所経由とする以外に方法がなく、保護期間内での学習支援にはタイミングが合わない。 ・ 一時保護所から通学は認められないため、学校でリモート授業に対応できればよい取組ではあるが、対応できる設備や環境が整っておらず、これまでのところ実施できた事例はない。 ・ リモート授業の参加も現時点ではインターネットの環境面が整っておらず実施できていない。
その他	・ 通学については、受験等の特別な事情がある場合、一時保護委託先から通学可能とすることがある。在籍校の支援は、利用者の希望や学校の体制によって受けられる場合と受けられない場合がある。一時保護所の学習支援は、主に併設の児童相談所一時保護所の学習支援か学習教材を受ける形で行っており、学力の遅れには対応できる面はあるが、特性への配慮や十分な配慮が行えていない実情。 ・ 同伴児ケースは、数日で退所となるケースが多く、学習支援を調整する間もなく退所してしまい、実施できてない。また、特性や学力等への配慮については、併設された児相の学習支援に依存している。 ・ 県が広域であり、対象となる子どもが通学できる状況ではない。県が広域のため距離的に通学が難しい。学齢期の同伴児がいる場合は早めに通学が開始できるように、生活環境の整備等を早急に行っている。 ・ 同伴児童の特性、学力の情報が少ない。 ・ 通学のための交通手段や費用がない。 ・ （通学について）体制確保ができていないため。（在籍校の教材について）教材を確保できる場合は、できるだけの対応をすることとしている。中高生のテストについては、体制確保ができていないため対応が難しい。学習支援員での調整、実施はしていない。

⑤ 一時保護所の同伴児童に対し児童相談所の職員に対応を依頼している事項

「児童相談所のかかわりの必要性を判断するための児童福祉司等による面接」の割合が最も高く 36.4%（16 件）である。次いで、「その他（29.5%、13 件）」、「児童心理司への心理アセスメントや心理的支援等の依頼（25.0%、11 件）」、「同伴児童に関するアセスメントや支援計画策定のためのケース会議等への参加（25.0%、11 件）」である。

図表 II-83 一時保護所の同伴児童に対し児童相談所の職員に対応を依頼している事項
（複数選択）【問 41】



「その他」として、以下の回答が挙げられた。

図表 II-84 一時保護所の同伴児童に対し児童相談所の職員に対応を依頼している事項
（その他、自由記述）【問 41】

養育困難・虐待ケース等の対応	・ 当センターにおいて児童相談所の関わりが必要と判断した場合は、児童福祉司や児童心理司に来所面接を求めている。 ・ 保護者が保育困難になった際の一時保護及びショートステイの対応。
----------------	--

	・ 同伴児童の養育が困難になったとき、虐待行為が見られたとき。 ・ 職員が児童相談所の関りの必要性を感じたケースについては、児童相談所への相談を提案している。その上で、入所者が希望した場合児相へ繋いでいる。
学校・学習関係の対応	・ 学校との連絡、プリントなど学習教材の受け渡し、地域の児童担当窓口との連絡調整。 ・ 一時保護施設での学習教材の提供。 ・ 給食の対応。
その他	・ そもそも心理司は児童相談所と兼務になっており随時対応している。 ・ 必要な同伴児童については児童福祉司等の面接を行っている。 ・ 児童相談所主催のケース会議への参加、申し合わせの実施。 ・ 担当者がいるのであれば児童相談所担当職員との面接。 ・ 子どもの権利教育。 ・ 必要時に協議のうえ、個別対策を依頼。

また、上記以外で児童相談所に期待したい、活用したいと思うことを尋ねたところ、以下の回答が挙げられた。

図表 II-85 その他、児童相談所に期待したい、活用したいと思うこと
(自由記述)【問 42】

アセスメント、 心理支援	・ 児童の心理アセスメント。 ・ 入所初期段階からの同判児に対する心理面のフォローや定期的な面接など。 ・ 被虐待児である場合のアセスメントや心理的支援。 ・ 同伴児童が被虐待児童である場合、児童心理司との面接を実施。 ・ 女性の一時保護所での保護により安全が確保されたと判断され、児童面接が遅れるケースが多い。保護期間中に児童の心理アセスメントを実施し、退所先の児相や関係機関に適切につないでもらいたい。
退所に向けた支援	・ 一時保護解除後の転居時にスムーズに必要な支援につなげるため、一時保護中から児童部門としてのリスクアセスメントの実施、要対協への登録、要対協ケースとして、転居先市町村

	への速やかな引継ぎ。 ・ DV と児童虐待は共存している場合も多く、児童相談所と連携をした退所後の生活の場の検討。 ・ 退所後の支援、虐待発生時の母子との面接や自立援助ホーム利用希望時の積極的関与。
関与するケースの拡大	・ 警察から虐待通告がないケースについても、来所面接して欲しい。 ・ 同伴児の性的虐待被害が疑われるなど児相の専門性を要するケースについては、シェルター在籍中でも速やかに関与していただきたい。
その他	・ 児相が関わっている（又は関わっていた）ケースについての情報共有・情報交換に理解が得られて、今後連携が進むよう期待している。 ・ 学習支援への参加。 ・ 当センターは児童相談所と物理的に遠く、各々の案件での連携協力は行えているが、DV と児童虐待が併存するケースに初動から連携して対応することがどうしても難しい。組織・体制面を一体化していかなければ更なる連携強化は難しいと感じる。 ・ 18 歳超え若年女性の児童自立生活援助事業の活用も含む連携強化。 ・ 児童にとって有益なことは全て期待、活用したいと思うが、多忙を極める児童相談所において受け入れる体制や余裕の有無など、現実的な課題が多い。 ・ 併設しているため、児童相談所の受入れが可能であれば、日中活動に参加させてもらうことで、問 41 の 1～4（一時保護施設での学習支援、行事・イベントへの参加、屋内・屋外運動場の利用、子ども向けの書籍・ゲーム等の娯楽用品の利用）をお願いできると思われるが、児童相談所の一時保護施設に受け入れるゆとりがないため難しい現状がある。

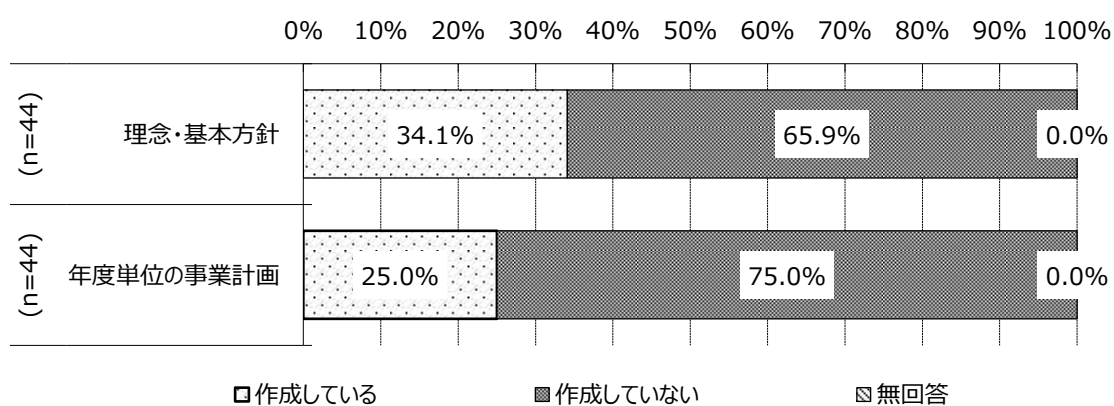
（６）一時保護所の管理運営

① 一時保護所の管理・運営に関する理念・基本方針や事業計画の作成の有無

理念・基本方針については、「作成していない」が65.9%（29件）、「作成している」が34.1%（15件）である。

年度単位の事業計画（運営における課題や目標を定めたもの）については、「作成していない」が75.0%（33件）、「作成している」が25.0%（11件）である。

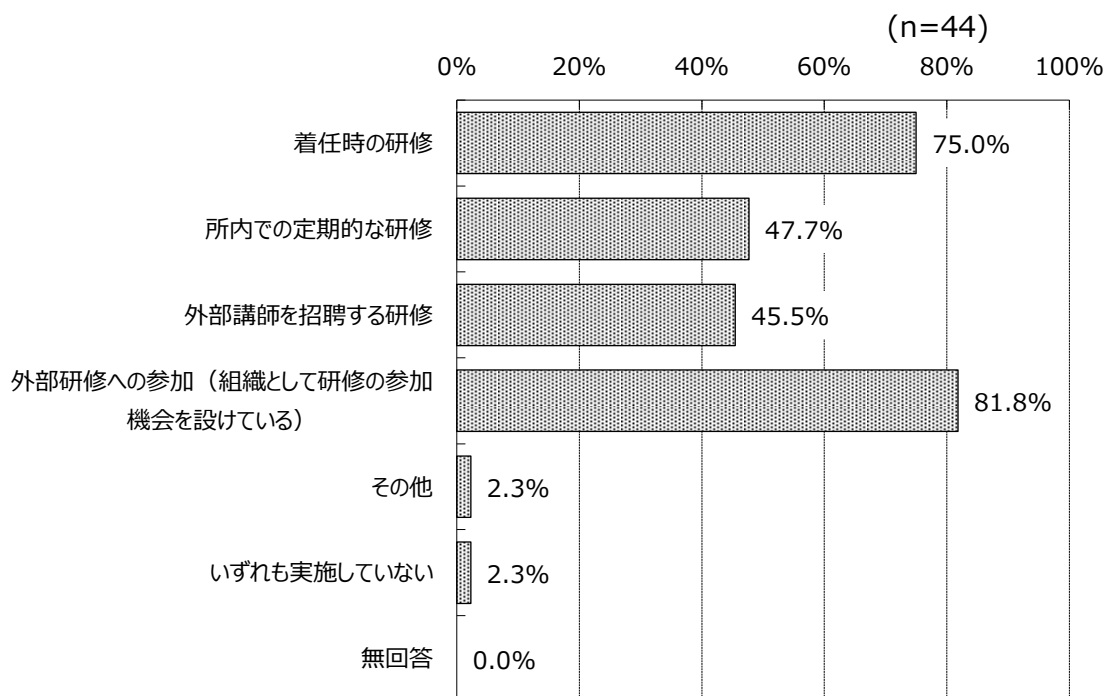
図表 II-86 一時保護所の管理・運営に関する理念・基本方針や事業計画の作成の有無
【問 43】



② 人材育成研修について実施しているもの

「外部研修への参加（組織として研修の参加機会を設けている）」の割合が最も高く 81.8%（36 件）である。次いで、「着任時の研修（75.0%、33 件）」、「所内での定期的な研修（47.7%、21 件）」である。

図表 II-87 人材育成研修について実施しているもの（複数選択）【問 44】



（注釈）「その他」として、「一時保護連絡会議、ブロック研修」が挙げられた。

③ 一時保護所の職員向けの研修として、特に必要だと思う研修のテーマ

一時保護所の職員向けの研修として、特に必要だと思う研修のテーマを尋ねたところ、以下の回答が挙げられた。

図表 II-88 一時保護所の職員向けの研修として、特に必要だと思う研修のテーマ（自由記述、一部抜粋）【問 45】

女性支援の理念、人権、権利擁護等	・ 人材育成の研修自体ほとんど実施できていないため、女性支援についての基本的な内容（新法について、DV とはなど）の研修を行う必要があると思われる。 ・ 困難な問題を抱える女性及び同伴家族の自立支援に必要な法律、制度、施策について。 ・ 新法を交えた理念、心構えや利用者への関わり方等々全般的
------------------	--

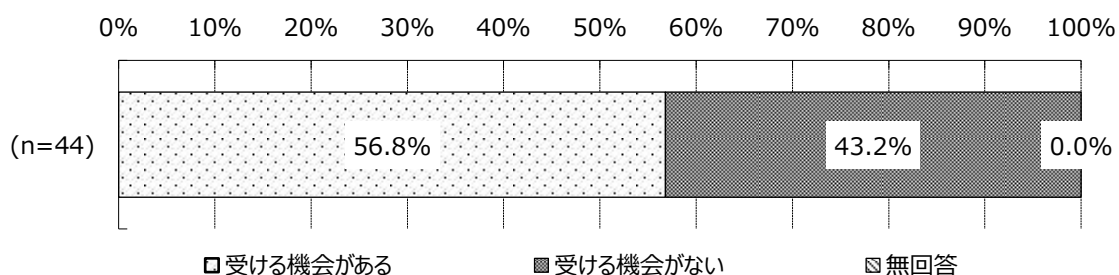
	な内容。 ・ 相談者や同伴児の権利擁護。
配慮が必要な方への対応	・ 配慮が必要な方への対応。 ・ DV・性暴力に関する研修・相談援助業務研修。 ・ 精神疾患がある女性への支援、若年女性への支援、性暴力被害女性への支援、外国にルーツを持つ女性への支援 等。 ・ 精神疾患、発達障害、知的障害等により支援が困難な女性への対応、また DV 被害者・同伴児への心理的支援等。いずれも講義及び演習。
トラウマ・インフォームド・ケア	・ トラウマ・インフォームド・ケアについて。 ・ 組織的対応と役割。 ・ 非常勤職員、特に夜勤の職員は参集での研修は受講が難しいので、オンデマンド配信の研修にて、トラウマ特に支援者に攻撃性を向ける相談者の対応について等。
その他	・ 緊急時の対応。 ・ 記録の書き方研修、リスクマネジメント研修。 ・ 安心安全な環境を維持する為の危機管理・対応対策、スマホ等、通信機器のセキュリティ対策。 ・ 困ったときの対応方法。 ・ 職員自身のメンタルヘルス、セルフケアの方法。 ・ 専門的な援助技術とかかわり方。 ・ 情報開示を求められる機会が増えており、情報開示に対応する記録の取り方等の研修が必要となってきた。 ・ 本人主体の支援指針の考え方を含めた、入所者のアセスメントと支援計画策定について。 ・ 入所者のこれまでの経験や背景を踏まえ、現在置かれた状況を理解し、本人の意向に寄り添った支援をする手法・進め方。 ・ 利用者の余暇活動やリフレッシュのための講座を充実させるようなスキル等を学ぶ内容。 ・ 生活支援。

④ スーパービジョンの実施状況

1) 一時保護所の職員がスーパービジョンを受ける機会

「受ける機会がある」が56.8%（25件）、「受ける機会がない」が43.2%（19件）である。

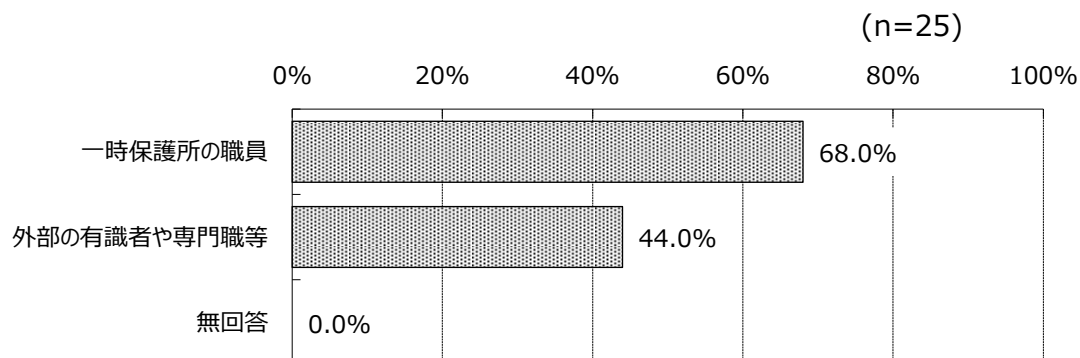
図表 II-89 一時保護所の職員がスーパービジョンを受ける機会【問46①】



2) 一時保護所の職員にスーパービジョンを行っている人

一時保護所の職員がスーパービジョンを受ける機会がある場合、スーパービジョンを行っている人は、「一時保護所の職員」が68.0%（17件）、「外部の有識者や専門職等」が44.0%（11件）である。

図表 II-90 一時保護所の職員にスーパービジョンを行っている人（複数選択）【問46②】

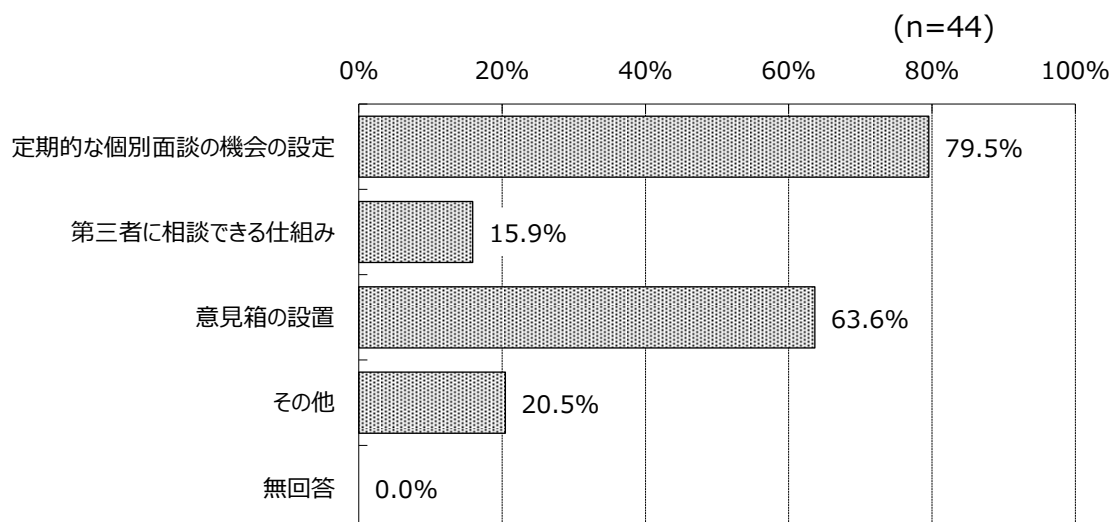


（注釈）「一時保護所の職員」の場合、具体的には、「所長、所長代理、一時保護所担当職員」、「担当課長以上」、「所長、班長」、「課長、寮長、心理士」、「女性支援専門員」、「精神科医」などが挙げられた。

⑤ 入所者が意見や意向等を表明しやすくするための仕組み

「定期的な個別面談の機会の設定」の割合が最も高く 79.5%（35 件）である。次いで、「意見箱の設置（63.6%、28 件）」、「その他（20.5%、9 件）」である。

図表 II-91 入所者が意見や意向等を表明しやすくするための仕組み（複数選択）【問 47 ①】



（注釈）「その他」として、「退所時のアンケート」、「毎日、日誌に「今日のできごと」「困っていること」「今後について思うこと」を記入してもらっている（任意）」、「入所中は、希望する場合にいつでも個別面談の機会を設定している。市の女性相談支援員との面談も随時行っている」、「声かけを行い、困りごと等がないか聞いている」、「入所者と職員とのミーティング（自治会のような仕組み）」などが挙げられた。

「意見箱の設置」を行っている場合、意見を出しやすくするために行っている工夫として、以下の回答が挙げられた。

図表 II-92 意見箱に意見を出しやすくするための工夫（自由記述、一部抜粋）【問 47②】

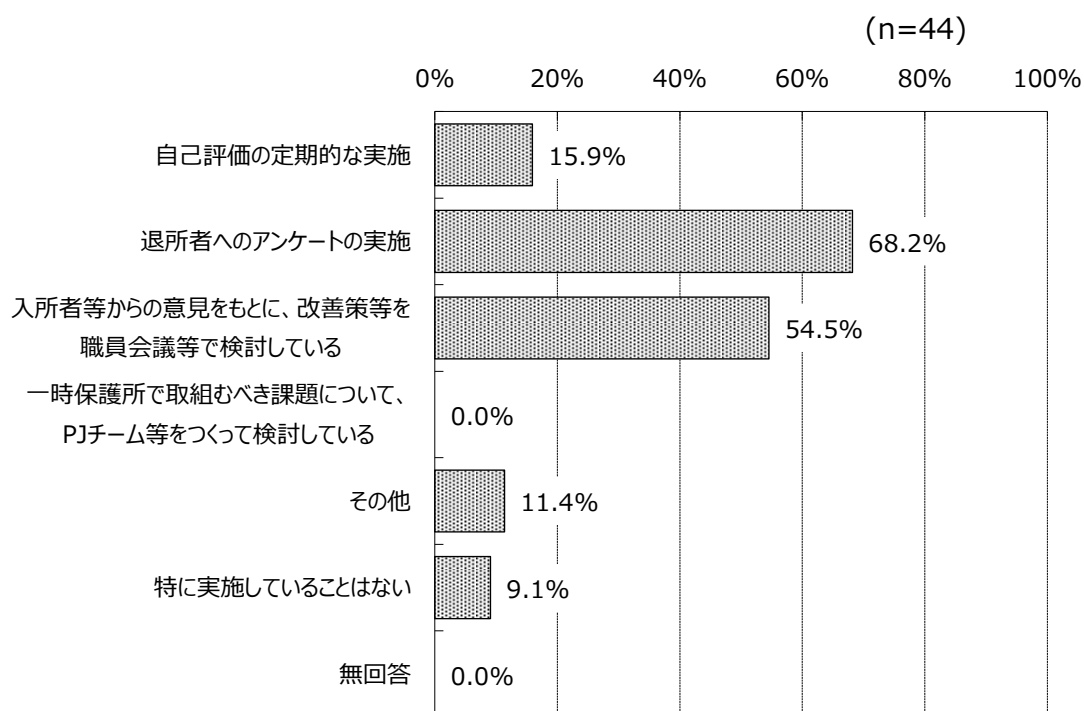
設置場所の工夫	・ 利用者へ設置について説明している。食堂のスペースに箱を置いて目につきやすいようにしている。 ・ できるだけ投函しやすい場所に意見箱を設置。 ・ 意見箱について、投函しやすいと考える場所に設置している。 ・ 入所者が自由に出入りできる共有スペースに意見箱を設置。 ・ 提出者が特定されないよう共有スペースに設置。
説明・周知	・ 意見表明できる権利があること、些細なことでも意見を述べてほしいと繰り返し伝達。 ・ 意見箱についてわかりやすく説明している。 ・ 意見だけでなく、感想や質問等ハードルを下げた気軽に利用して

	欲しいと伝えている。 ・ 入所時に説明し、各居室に配置しているしおりにも記載して、周知している。
その他	・ 匿名可。 ・ 記入用紙にルビを振っている。口頭での意見も受け付けている。 ・ 箱のそばに用紙と筆記具を準備している ・ 入所者の生活支援に直接関わる職員ではなく、総務班長が取りまとめている。

⑥ 入所者支援の質の向上のために実施していること

「退所者へのアンケートの実施」の割合が最も高く 68.2%（30 件）である。次いで、「入所者等からの意見をもとに、改善策等を職員会議等で検討している（54.5%、24 件）」、「自己評価の定期的な実施（15.9%、7 件）」である。

図表 II-93 入所者支援の質の向上のために実施していること（複数選択）【問 48】



（注釈）「その他」として、「日頃から職員間で意見を出し合い、入所者支援の質の向上に努めている」、「支援が困難な事例についての事例検討、振り返り検討」、「事務分担により、様々な支援について検討し実施している」、「マニュアルのアップデート」が挙げられた。

III. 女性相談支援センターへのヒアリング調査

1. 調査概要

(1) 調査目的

一時保護所へのアンケート調査を実施するにあたり、調査内容を検討するにあたっての基礎情報として、一時保護所の概況を確認するとともに、アンケート調査の回答を踏まえてより詳細を確認して第三者評価の評価項目や評価方法に反映することを目的として、女性相談支援センターへのヒアリング調査を実施した。

(2) 調査概要

① 調査対象及び実施日

以下の 11 か所の女性相談支援センターにヒアリング調査を実施した。

実施日	調査対象名
令和7年 6月16日	東京都女性相談支援センター
7月22日	香川県子ども女性相談センター
7月23日	群馬県女性相談支援センター
7月24日	京都府家庭支援総合センター
11月28日	鹿児島県女性相談支援センター
12月 2日	福井県児童・女性相談所
12月10日	沖縄県女性相談支援センター
12月12日	兵庫県女性家庭センター
12月15日	大阪府女性相談センター
12月18日	岩手県福祉総合相談センター
令和8年 1月14日	奈良県中央こども家庭相談センター

② 調査内容

主な調査内容は以下の通りである。

■ センター・一時保護所の概要

- ・ 職員体制
(常勤、非常勤／専門職等／センターと一時保護所の兼務等の状況)
- ・ 年間の相談対応件数(相談種別毎)、一時保護等の件数、一時保護期間

■ 一時保護となるまでの経緯や手続き

- ・ 一時保護の依頼ルートとセンターとしての対応方針
- ・ 本人の意向確認等を行うにあたって、センターから説明されていること、説明資料
- ・ 本人拒否の場合の対応

■ 一時保護所での生活

- ・ インテークでの説明事項(入所のしおり等)
- ・ 一時保護所での生活上の制限・ルール
- ・ 一時保護中の入所者の日課・生活スケジュール

■ 一時保護所における支援

- ・ 一時保護中の支援
- ・ 支援対象者の権利擁護のための取組
- ・ 個別の支援計画の策定、入所者への説明・共有の状況

③ 調査方法

各女性相談支援センターにて、対面でヒアリングを行った。

IV. プリテストの実施

1. 実施概要

(1) 実施目的

第三者評価基準（案）ならびに利用者調査の妥当性を検証するとともに、評価方法を検討することを目的として、第三者評価基準（案）を用いて試行的に一時保護所の第三者評価を実施した。

(2) 実施内容

① 実施対象・実施日

以下の2か所の一時保護所においてプリテストを実施した。

図表 IV-1 プリテストの実施施設

実施日	調査対象名
令和8年 1月24日	東京都女性相談支援センター
1月25日	香川県子ども女性相談センター

② 評価者

本調査研究の委員会委員で実施した。

③ プリテストの内容

図表 IV-2 プリテストの流れ

事前説明	○ 評価者とのプリテストの流れ等の確認 ○ 受審施設への説明、事前準備依頼
事前準備	○ 職員の自己評価 ○ 利用者へのアンケート調査 ○ 施設概要等の資料の事前提出
事前確認	○ 評価者の事前準備資料の確認 ○ 訪問調査当日の流れの確認
訪問調査 (1日)	○ センターからの概要説明 ○ 施設見学

	○ 施設見学後の質疑 ○ 評価者間での書類確認、追加の質問事項の確認 ○ 追加の質疑 ○ 評価項目についての意見交換
--	---

2. プリテストについての意見

(1) プリテストでの意見

① 受審施設

- ・提供している支援・サービスの状況を客観的に確認する機会として、決して無駄ではないと思った。支援対象者が社会的に立場や弱い人であることも多いため、特に権利擁護や本人の意思・意向の尊重に関する視点を、改めて職員が考える機会は有用だと思う。
- ・自己評価を通じて、案外「できている」項目があることがわかり安心した。第三者評価は、所内の意識を高めることにもつながると考えている。フィードバックにあたっては、他所の好事例なども紹介してもらえると、第三者評価を通じたステップアップが可能になると思う。
- ・これまで言語化されていなかったことが、評価項目になることで明確になり、見直しをする良い機会になった。項目が多く、作業は大変だったが、職員全員分の自己評価結果を見ることで、個々の理解度の違いも見えた。秘匿性が閉鎖性につながりやすい組織であるため、外部の方に来てもらって見てもらうことで、明るく外に向かえる支援が可能になると思う。
- ・職員の自己評価の結果を集めると、知っていると思っていたことを知らない職員がいるなど、情報の周知の必要性が感じられた。このような機会を持つことは大事だと思う。
- ・日頃の業務で苦勞することも多く、できるだけ手間がかからない方法で実施できるとよい。項目数が少しでも減らしたり、評価項目の解釈に手間取らないような表現の工夫をしてほしい。また、日頃の支援を見直すにあたって役立つような項目を立ててもらえるとありがたい。
- ・受審することで、自所が持っているものの基本的な枠組みが整理され、サービスの内容もチェックできる点では良い機会である。一方で、各都道府県で状況が異なるため、項目にある文言の解釈に違いが出るのが懸念される。全国一律の基準で評価ができるものになるとよい。
- ・都道府県には支給決定権がないため、十分な対応ができているかを評価されるのは厳しいのではないかと。

② 評価者

- ・評価者として一時保護所をみることで、現場でどのように考え、取組を行っているか、学ばせてもらう機会になった。現場の意見は貴重である。
- ・工夫をすれば対応の幅が広がることがわかり、一時保護所として、見習うべきところが多くあった。他の一時保護所を知ることの意義は大きい。
- ・正職員・会計年度任用職員を問わず、職員全員が意識や取組内容の向上の必要性を理解するためにも、第三者評価は必要であると思う。
- ・評価にあたっては、「自分自身がこの施設にいたいと思うかどうか」という視点が非常に重要である。
- ・職員一人ひとりが丁寧に支援していると感じた一方で、生活のしおりや日課等の一時保護所としての状況からみえてくるとあわせてみると、その丁寧さは職員個々の対応であるようにも感じた。全体的な視点で「一時保護所としてのあり方」を考える必要がある。
- ・同じ女性相談支援センターの一時保護所でも、女性自立支援施設と同じ建物で一体的に運営しているのか、別の建物なのかによってもできることに違いがあると感じる。評価項目の内容は理想的だが、一時保護所と女性自立支援施設を一体的に運営している場合は一時保護所としてできることには限界がある。一時保護所と女性自立支援施設の運営状況に応じて、一体的に評価するのか、または、一時保護所だけについてもっと項目を絞って行うのかを検討する必要がある。
- ・項目数が多いので、関連する項目についてはもう少し整理するなど、受審にあたっての負担が過大にならないようにすることも大事である。
- ・職員にも自己評価をしてもらわなければ意味がないが、全ての項目に回答するのは無理ではないか。最初は、職員による自己評価を一部分だけにすることも考えられる。職員が参加しやすい、活用しやすい方法を検討してはどうか。
- ・個別の支援計画については、どのように示すか、どのように活用するか、検討が必要だと思った。

(2) 検討委員会での意見

① 評価項目について

- ・第三者評価をすることにより、職員の認識や目指すべき理想像とのギャップを実感しそれに向けて改善していくことができるという点にも意味があると感じた。そのためにも、理想像が見えてくる評価項目であることも大事である。
- ・個別の支援計画の在り方や通信機器等の制限に関する部分をどう捉えていくかが難しい一方で、これらの点についてブレのない基本の考えを提示することが重要ではないか。評価項目のレベルに急には到達できなくても、それに向けてどうしていけば少しでも近

づくのか、という点を検討する素材となるとよい。

- ・アンケート調査の結果やプリテストを通じ、地域によって違いが大きいことを実感した。だからこそ、良い点を見つけるためのストレングスの視点で各一時保護所を見ていくことが重要であると感じた。

② 第三者評価の意義・活用方法について

- ・プリテストを経験し、第三者評価を受ける場合に必要な準備や調整を知ることができた。一時保護所を見学してもらい、フィードバックを受けられたこともよかった。プラスの評価を頂いた部分は職員の励みになり、改善点については他の施設の状況を知ることができ、実際の第三者評価を受けたいと感じた。一時保護所によって評価項目の解釈にばらつきがあるかもしれないが、そうであっても第三者評価を実施していく意味があると感じた。
- ・建物の構造や職員体制等、一時保護所だけでは改善のしようがない評価項目については「できていない」という評価になるものがあるが、評価結果を材料に人事や財政当局に掛け合うことができるものがあるかもしれない。第三者評価の結果を活用できるところはしていきたい。
- ・全国どこに行っても同じ支援を受けられることが理想であるため、まずは最低レベルが設定されそこに揃えていけるとよい。そのための財政支援があるとよい。

③ 第三者評価の実施に向けた課題について

＜評価項目に関すること＞

- ・職員による自己評価をするにあたり、項目数が多いため整理していく必要がある。
- ・自己評価をした職員にとっては違和感のある項目もあったようだった。各自治体で置かれている状況があまりにも異なるため、捉え方に違いが出ると感じた。評価項目の趣旨を伝える工夫や注釈が必要ではないか。
- ・職員によって同じ項目でも評価に違いが出た。評価項目の趣旨を理解できるように作成する必要がある。評価項目だけだと不明点も多かったようであり、評価項目の解説があるとよい。

＜利用者調査に関すること＞

- ・第三者評価にあたり、利用者調査を全入所者に実施することは難しいのではないかと精神的に不安定な方もいたり、長期間の入所施設に比べて支援者側との関係性ができていない場合も想定される。
- ・利用者調査についてはどこまでできるのか課題が残っている。

＜評価者に関すること＞

- ・施設によって違いが大きく、評価が非常に難しいと感じた。評価項目に対する解釈や基準を丁寧に記載し、評価者への研修を行わなければ第三者評価はできないのではないかと。

＜女性自立支援施設と一体的に運営している一時保護所における第三者評価＞

- 施設と併設している保護所では、施設と保護所どちらで評価を受けるのか気になった。
- 当県ではセンターと施設が同じ建物になっているため、これまであまり分けて考えてこなかったが、単独の一時保護所を見学したことで、保護所として何を優先すべきか考える機会になった。

V. 女性相談支援センター一時保護所における第三者評価基準案

本調査研究で作成した、第三者評価基準は以下のとおりである。

1. 評価項目

(1) 評価項目の構成

評価項目は 47 項目で構成した。

図表 V-1 評価項目の評価項目（案）

第1部 入所者本位の支援	
(1) 基本理念	
No.1	一時保護所の目的に即した理念・基本方針に基づき運営を行っている
No.2	入所者を一人の人間として尊重した対応をしている
No.3	入所者が、安心感を持てるようかかわっている
No.4	入所者の自己決定を支援している
(2) 適切なケースワーク・一時保護の実施	
No.5	一時保護の目的に沿って、適切に一時保護を行っている
No.6	一時保護を必要とする支援対象者を一時保護につなげられるよう、支援対象者に適切な説明等を行っている
No.7	支援対象者の状況に応じて利用できる一時保護委託先が確保されている
第2部 一時保護所の環境	
(1) 一時保護所の環境	
No.8	一時保護所として、女性相談支援センター設置要綱に定める基準を遵守している
No.9	入所者の安全を確保するための方策を講じている
No.10	一時保護所内が、「生活の場」とであるという視点で環境が整えられている
No.11	食事が適切に提供されている
No.12	入所者の健康管理を適切に行っている
(2) 一時保護所での生活	
No.13	入所者の状況や希望に沿った必要な支援や生活環境を提供している
No.14	一時保護所における入所者の生活上のルールは適切である
No.15	スマートフォン等の通信機器の利用の仕方・制限は適切である
No.16	入所者が意見や意向等を表明する仕組みがある

第3部 一時保護所における支援	
(1) アセスメントの実施・個別の支援計画	
No.17	支援対象者の意思や希望を確認している
No.18	一時保護中の入所者について、適切にアセスメントを行っている
No.19	一時保護中の入所者について、適切に心理アセスメントを行っている
No.20	入所者本人とともに、個別の支援計画を作成している
(2) 一時保護中の支援	
No.21	人権について、入所者に対して適切に説明している
No.22	入所者の心身の健康の回復のための支援を行っている
No.23	入所者が自身の安全を守るために必要な教育・情報提供等を行っている
No.24	必要な公的制度・サービス等を利用できるよう、支援している
(3) 同伴児童への支援	
No.25	同伴児童を一人の人間として尊重して対応している
No.26	同伴児童に対して必要な生活面での支援や環境づくりを行っている
No.27	学齢児の同伴児童に対し、適切な教育・学習支援を行っている
No.28	同伴児童に対し、必要な心理アセスメント・心理的支援が行われている
No.29	同伴児童に対し、必要な保育・支援を行っている
(4) 一時保護所退所に向けた調整	
No.30	一時保護所退所後に、必要な支援が行えるよう調整や体制構築を行っている
第4部 一時保護所の管理・運営	
(1) 職員体制・職場環境	
No.31	所長が自らの責務を全うし、適切なマネジメントを行っている
No.32	一時保護所として必要かつ適切な職員体制を確保している
No.33	一時保護所として必要な夜間体制を確保している
No.34	職員の専門性及び支援の質の向上に取り組んでいる
No.35	職場環境としての法令遵守や職場環境の改善に取り組んでいる
(2) 情報共有・職員間連携	
No.36	職員間で適切に情報共有が行われている
No.37	適切に情報管理が行われている
No.38	ICT を活用した業務効率化の取組を行っている

(3) 安全管理	
No.39	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について、マニュアル等(安全計画等)にして、明確にしている
No.40	入所者の事故やケガ、入所者間の権利侵害の防止のための安全対策を講じている
No.41	災害発生時の対応が明確になっている
No.42	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
No.43	一時保護中の入所者の私物について、適切に対応している
(4) 関係機関との連携	
No.44	警察と適切に連携している
No.45	医療機関と適切に連携している
(5) 質の向上	
No.46	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
No.47	一時保護所としての質の向上を図るための仕組みがある

(2) 着眼点

各評価項目には、評価項目の趣旨を具体的な内容を示すものとして、「着眼点」を作成した。

図表 V-2 評価項目と着眼点（例）

評価項目	No.1 一時保護所の目的に即した理念・基本方針に基づき運営を行っている	
	1-1	女性相談支援センターガイドライン等を踏まえた一時保護所の理念・基本方針を明文化している
着眼点	1-2	理念・基本方針を職員に周知している
	1-3	理念・基本方針に基づく運営がなされているか、職員が定期的に確認・振り返りを行う機会がある

2. 評価基準

各評価項目の評価基準は、以下と設定した。

図表 V-3 評価項目の評価基準

評価ランク	評価基準
A	良い業務水準である状態 質の向上を目指す際に目安とする状態
B	「A」に向けた取組の余地がある状態
C	「B」以上の取組となることを期待する状態

VI. 説明会の実施

1. 実施概要

(1) 実施目的

女性相談支援センター一時保護所における権利を擁護する仕組み、第三者評価基準（案）の周知及びその取組について説明することを目的とし、都道府県向けの説明会を実施した。

(2) 実施内容

① 実施対象

都道府県の女性支援事業担当部署

② 実施日・実施方法

令和8年3月26日（木）10時～11時30分 （オンライン開催）

③ プログラム

- ・女性相談支援センター一時保護所の第三者評価について
- ・評価項目について

VII. 女性相談支援センターの権利擁護と質の評価の仕組み

1. 女性相談支援センターにおける仕組みの構築に向けた検討事項

女性相談支援センターにおける入所者の権利を擁護する仕組み及び支援の質を評価する仕組みの構築に向けた検討にあたり、想定される主な論点は以下のとおりである。

【論点1】 評価の対象範囲

女性相談支援センターの第三者評価の対象範囲は、電話相談や来所相談、一時保護所退所後の支援、市町村に対するスーパーバイズや研修の実施等、法律やガイドラインに位置づけられている女性相談支援センターとしての役割・機能が想定される。一方で、相談業務という観点でみると、外部からの相談だけでなく、一時保護所や女性自立支援施設の入所者からの多様な相談対応も行っており、どこまでの相談業務を対象として位置づけるかを検討する必要がある。

一時保護所や女性自立支援施設と併設しているか否かによっても、評価対象と想定する業務範囲に違いがあると考えられ、どう整理するかを検討する必要がある。

【論点2】 全国のセンターの体制、市町との役割分担等の多様さへの対応

一時保護所の第三者評価基準の作成にあたり、センターによって、基礎自治体との役割分担が異なり、センターの状況によって評価項目の読み取り方に違いが出たり、どのレベルを求める評価項目とするべきかが課題となった。

センターの役割は、一時保護所よりも都道府県によって様々であると考えられ、第三者評価項目の範囲や評価項目の考え方について認識を合わせる必要がある。

【論点3】 相談の受入れ体制

支援対象者からの相談について、直接相談を受けているセンターと、市町村経由の相談のみを受けているセンターがあり、センターによって相談対応の体制に違いがある。第三者評価の項目の検討にあたって、あるべき支援体制について検討する必要がある。

その他にもセンターによる相談支援の考え方に違いがある可能性があり、同様の議論が必要である。

【論点4】 女性相談支援センターの秘匿性への対応

女性相談支援センターの中には、住所を非公表としているセンターもある。センターの相談対応のあるべき支援体制の検討にあたって、センターの秘匿性をどう考えるかが論点の1つになると想定される。

一時保護所におけるスマートフォンの利用等の議論と同様に、目指す支援体制と現場に

おける課題感をすり合わせながら、評価項目化を行う必要がある。

【論点5】 ケースワーク・ソーシャルワークの評価方法

女性相談支援センターの評価対象はケースワークやソーシャルワークであり、適切な支援が行われているのか、センターとしての機能を発揮できているかを確認することが非常に難しい。センターの職員に「できているか」を確認するだけでは適切な評価ができないため、どのように確認するかの工夫が必要となる。

児童相談所の第三者評価でも同様の課題があり、児童相談所職員への聞き取り調査の他、市区町村へのアンケート調査や、具体的なケースにおける児童相談所の対応や施設等とのやりとりを確認する等の方法を検討したが、女性相談支援センターの第三者評価についても同様の検討が必要となると考えられる。児童相談所の評価方法をたたき台としながら、どのような評価方法がよいかを委員会にて協議するとともに、その方法が適切かについてプリテストで確認する必要がある。

【論点6】 ガイドライン等をもとにした、目指す支援体制の協議が必要

女性相談支援センターについては、児童相談所と比べて法律やガイドラインにおける具体的な記述が少なく、その解釈にも幅があるため、評価項目の根拠としてそのまま引用することが難しいものもあると考えられる。

そのため、一時保護所の評価項目の検討と同様に、評価項目の検討を通じてセンターの目指す支援体制を考え、それを評価項目として可視化していくプロセスが大切である。

【論点7】 第三者評価の目的の共通理解

一時保護所への調査やプリテストでの意見等からは「評価」であることへの不安感や慎重な姿勢等が感じられたことから、女性相談支援センターの検討にあたっては、改めて第三者評価の目的等をセンターに丁寧に伝え、評価項目を検討するプロセスを含めて支援の質をどう高めていくか、センターの目指す支援体制をともに考えていただけるような工夫が必要であると考えられる。

そもそも第三者評価は監査ではなく、質の確保・向上を図ることを目的として実施するものであり、評価項目を通じて「やるべき」「やったほうがよい」ということを確認し、その実現に向けて何をしていくのかを（評価者も含めて）考えるための仕組みである。そのプロセスの中で、新たな視点やより良い取組が出てくるものであるため、実績を重ねながら、評価項目や評価方法等の第三者評価の仕組みそのものを良いものに更新していく必要がある。センターを含めた関係者と第三者評価の目的を改めて共有し、論点6にあげた「目指す支援体制を協議する」ことを意識し、どうやったら実現できるのかという前向きな議論となるような工夫が求められる。

【論点8】 一時保護所の第三者評価との調整

女性相談支援センターの職員は一時保護所との兼務も多く、また、退所に向けた一時保護中の支援はセンターの職員が行っている等、一時保護所と一体的に運営されているところも多い。令和8年度に女性相談支援センターの第三者評価の検討を行う予定であるが、一時保護所も含めた、女性相談支援センターとして第三者評価を実施することが望ましいと考えられる。

実際の第三者評価をどのように実施するかを想定しながら、必要に応じて一時保護所の評価項目も含めて再構成することも考えられる。

【論点9】 評価者

女性相談支援センターの第三者評価は、難易度が高いため、評価者や評価の仕組みについての十分な検討が必要である。

2. <参考>児童相談所における第三者評価

(1) 第三者評価基準（評価項目・評価方法）

児童相談所の第三者評価については、児童福祉法 第 12 条第 7 項「都道府県知事は、第三項に規定する業務の質の評価を行うことその他必要な措置を講ずることにより、当該業務の質の向上に努めなければならない。」とされている。

評価項目等については、厚生労働省の令和 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」にて「児童相談所における第三者評価のガイドライン（案）」を作成しており、こども家庭庁は当該ガイドラインで評価項目等を示しているとし、定期的に第三者評価を受け、業務の質の向上に取り組むこととしている。

評価項目は、児童相談所運営指針をもとに作成しており、全 65 項目で構成されている。

図表 VII-1 児童相談所の第三者評価項目

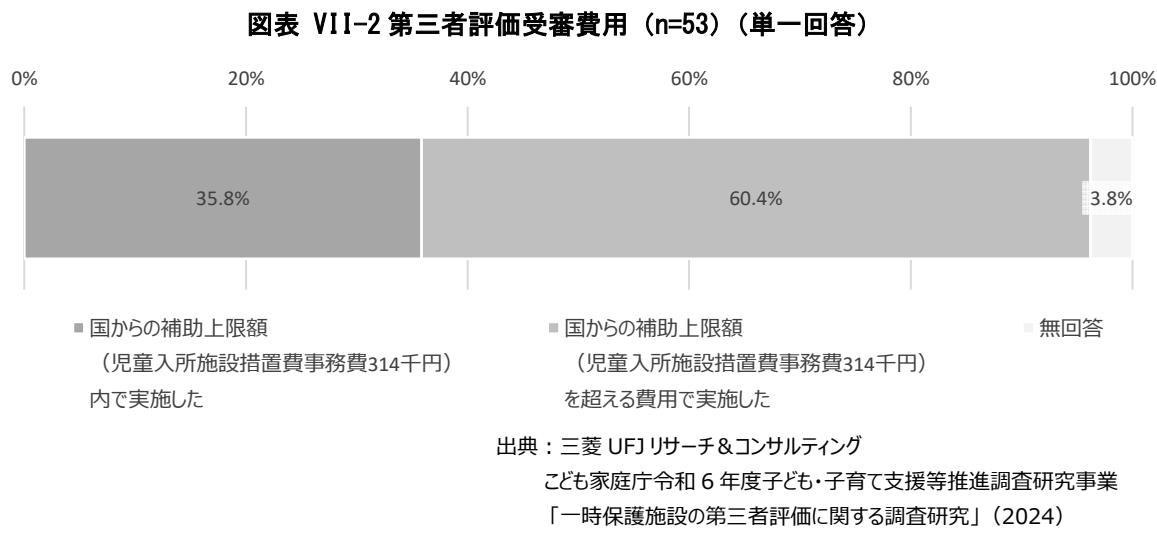
構成		評価項目
第Ⅰ部	子どもの権利擁護と最善の利益の優先 － 職員一人ひとりが、子どもが権利の主体であることを意識した対応を行っているか	4 項目
第Ⅱ部	児童相談所の組織 － 児童相談所の機能を果たすために必要な体制が確保され、組織としての取り組みが行われているか	8 項目
第Ⅲ部	子どもの生命を守るための、虐待相談対応と進行管理 － 虐待から子どもの生命を守ることを第一とした判断・対応が行えているか	20 項目
第Ⅳ部	社会的養護で生活する子どもへの支援 － 社会的養護で生活する子どもへの支援の質を高め、子どもの権利を擁護しているか	14 項目
第Ⅴ部	社会的養育の推進 － 家庭養護や養子縁組、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われているか	5 項目
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 家庭に対して必要な支援を行っているか	5 項目
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	9 項目

(2) 第三者評価受審に係る費用の補助

児童相談所の第三者評価の受審にあたって、国の補助は以下のとおりである。

児童虐待防止対策等総合支援事業費国庫補助金（評価・検証委員会設置促進事業）
【補助基準額】 1 都道府県等あたり 937 千円
＋ 民間評価者に第三者評価を依頼する場合 937 千円（令和 4 年度より）

なお、一時保護施設の第三者評価については、児童入所施設措置費等国庫負担金（第三者評価受審費加算費）として、一時保護施設 1 か所あたり 314,000 円の補助があるが、令和 6 年度のこども家庭庁子ども・子育て支援等推進調査研究事業「一時保護施設の第三者評価に関する調査研究」における児童相談所の主管課への調査では、「国からの補助上限額を超える費用で実施した」との回答が 60.4%（32 件）であった。



(3) 児童相談所における第三者評価の実施状況

令和 6 年 4 月 1 日時点における児童相談所ならびに一時保護施設における第三者評価の実施状況は以下の通りである。

図表 VII-3 児童相談所及び一時保護施設の第三者評価実施状況
(令和 6 年 4 月 1 日時点)

	設置箇所数	実施箇所数	実施割合
児童相談所	234 箇所	71 箇所	30.3%
一時保護施設	154 箇所	112 箇所	72.7%

出典：こども家庭庁 HP 「児童相談所関連データ」

VIII. 考察

1. 女性相談支援センター一時保護所について

(1) 一時保護所の概要

- 平均定員数は 15.1 人であり、令和 6 年度の平均入所率は約 2 割にとどまっている（図表 II-1、図表 II-5）。
- 令和 6 年度の入所者数は、最大で 31 名、最小は 0 名であり（図表 II-7）、最小入所者数が 0 名の入所者のいない期間がある一時保護所が 75.0%（33 件）となっている（図表 II-9）。
- 約 8 割（35 件）の一時保護所は女性相談支援センターを併設し（図表 II-10）、また、半数（22 件）が児童相談所を併設している（図表 II-14）。
- 女性自立支援施設について、「1 つの建物で、一時保護所と女性自立支援施設を兼ねて運営している」一時保護所が 40.9%（18 件）、「1 つの建物であるが、一時保護所と女性自立支援施設の生活空間は分かれている」一時保護所が 11.4%（5 件）となっており、半数以上が一時保護所と女性自立支援施設が 1 つの建物で運営されている（図表 II-11）。
- 一時保護から女性自立支援施設入所に措置変更する際には、「保護期間以外で判断」している自治体が 68.2%（30 件）あり（図表 II-12）、具体的には、自立に向けた中長期的な支援が必要か、本人の希望があるか、就労を含む自立が見込めるか等の観点から入所を判断していることが確認された（図表 II-13）。一方で、「保護期間で判断（概ね 2 週間以上となる場合）」している一時保護所も 13.6%（6 件）あったが（図表 II-12）、全て「1 つの建物で、一時保護所と女性自立支援施設を兼ねて運営している」一時保護所であった。

(2) 一時保護所の職員体制、職場環境

- 一時保護所の職員体制について、精神疾患等を有する入所者への医療的な対応が必要になることから医療・保健の専門職（保健師、看護師、嘱託医等）が不足しているとの意見や、心理職等の配置が必要との意見が複数挙げられた。また、女性相談支援センターや児童相談所等の併設施設との兼任職員が多いことから、専任職員の配置を求める意見も複数挙げられた（図表 II-16）。入所者が抱える困難が多様化している中で、それらのニーズに応えるためには、今後心理職の配置等について検討することが望ましい。
- 夜勤の平均職員数は 0.7 人、宿直の平均職員数は 1.0 人であったが（図表 II-20）、自由記述において夜間・休日の職員体制が手薄であるとの意見が複数見られた（図表

II-16)。24 時間正職員による支援可能な体制があると良いとの意見もあり、夜間・休日の体制の検討が必要であると考えられる。

- 職員のメンタルヘルスのための取組を行っている一時保護所は 61.4%（27 件）であり（図表 II-28）、具体的には、ストレスチェック調査やメンタルヘルスに関する職員研修、面談等が実施されていた（図表 II-29）。

（３）一時保護所の生活環境

- 一時保護期間中の入所者個人が所有するスマートフォンの利用について、回答した 7 割弱（29 件）が、「場所や使い方等の制限のもと、必要に応じて一時的に利用できるようにしている」と回答している（図表 II-30）。なお、令和元年度の調査¹では、一時保護期間中のスマートフォンの使用を「すべて制限している」割合が 83.0%（39 件）であったことを踏まえると、職員の同席や一時保護所以外での利用等の制限がありながらも、入所者の状況にあわせた個別対応を行っている一時保護所が増えている可能性もある。一方で、本調査においても「一律で利用禁止」としている一時保護所も 3 割弱（12 件）あった（図表 II-30）。過年度調査においても、支援対象者がスマートフォンを利用できないことを理由として一時保護を拒否するケースが多いことが確認されており、一時保護を必要とする支援対象者を一時保護し、必要な支援が行えるようにするために、一時保護所におけるスマートフォンの利用については今後の重要な検討課題と考えられる。
- 入所者個人が所有するスマートフォン以外に入所者が外部と連絡するための手段としては、一時保護所の電話（50.0%、22 件）や携帯電話の貸し出し（31.8%、14 件）などの回答が多かった一方で、「利用できるものはない」（9.1%、4 件）の回答も一定数あった（図表 II-33）。一時保護期間中の外部との連絡手段が全くない場合は、内部で不適切な対応があった際に外部に相談しにくい状況も考えられ、入所者の権利擁護の観点からも改善の必要があると考えられる。
- 7 割弱の一時保護所において、居所の秘匿が必要のない入所者であっても、職員の同行なしで外出することができない（図表 II-35）。その理由として、秘匿が必要な入所者とそうでない入所者が同じ環境で生活していることから、入所者全体の安全の確保や施設の場所を秘匿する必要があるためという意見や、公平性の観点から一律のルールとしている等の意見が見られた（図表 II-37）。なお、ヒアリング調査において、徒歩圏内には買い物等ができる場所がない一時保護所において、職員が車で送迎する必要があるとの理由で職員が同行しない外出を不可としている一時保護所もあれば、外

¹ 令和元年度厚生労働省委託事業「婦人保護事業における通信機器等の取扱い及び婦人相談所における SNS を活用した安全な開設、運用方法等に関する調査研究」（令和 2 年、「婦人保護事業における通信機器等の取扱い及び婦人相談所における SNS を活用した安全な開設、運用方法等に関する調査研究」ワーキングチーム）

出はできても散歩程度であり、買い物等ができるわけではない一時保護所もあり、外出の可否だけでなく、入所者のニーズに配慮されているかという視点でも考える必要がある。

- 居所の秘匿が不要な入所者の通勤・通学についても、同様の理由から、回答した 9 割（40 件）の一時保護所で「通勤・通学は不可」である（図表 II-38、図表 II-39）。
- その他の施設のルールについて、約 7 割（30 件）が「喫煙不可」としていたり（図表 II-40）、入所者同士の交流を「原則禁止」としている一時保護所が約 4 割（19 件）ある（図表 II-42）など、入所者へ一律の規定を設けている一時保護所が一定数見られた。
- 他方で、入所者の生活に関する制約・制限等の緩和に向けた取組として、通信機器等の使用をケースに応じて検討している、加害者からの追跡がない場合に外出を許可している、食堂やリビング等での入所者同士の談話を制限していないなどの回答が挙げられた（図表 II-44）。
- 一時保護期間中の支援にあたり、入所者が孤独感や孤立感を感じないようにするための工夫として、入所者への定期的な面接や声かけ・傾聴、日中活動の時間の提供（プログラムの実施等）、余暇活動の充実、心理支援等を行っている一時保護所が複数見られた（図表 II-52）。
- 生活の自由度は、一時保護所によって様々であることが確認された。また、制約・制限等の緩和や入所者が孤独感や孤立感を感じないようにするための工夫に取り組んでいる一時保護所もあれば、そうでない一時保護所もあり、一時保護所によって運営方針に違いが見られた。一時保護所は、入所者の安全確保だけでなく、心身の回復支援を行う場であるため、入所者の希望や意思を尊重し、安全かつ安心できる環境の下で生活できるような配慮が必要である。一律の制約・制限等を設けている一時保護所においても、入所者の希望を個別に聞き取りアセスメントを行った上で、個別に対応できる余地がないか、考えていくことが求められている。

（４）一時保護所における入所者への支援

- インテーク時の説明において、「女性相談支援センター（一時保護所）の概要」や「生活のしおり」については「書面を用いて説明している」割合が約 6 割またはそれ以上ある一方、「センター・一時保護所等にいる職員紹介」は口頭での説明、「センター職員以外の連絡先」は説明していない一時保護所が多い傾向にあった（図表 II-53）。
- 支援計画を「策定している」一時保護所は 45.5%（20 件）にとどまり、半数以上で一時保護期間中に支援計画が策定されていない（図表 II-58）。入所期間が短期間であることも計画策定のハードルになっていると考えられるが、計画を策定している一時保護所では、一時保護後 1 週間以内に作成している割合（「一時保護後すぐに作成」と「一時保護後 1 週間程度で作成」の合計）が 6 割（12 件）であった（図表 II-59）。

- 策定した支援計画は、6割（12件）の一時保護所で、支援対象者本人と共有されていた（図表 II-62）。
- ヒアリング調査において、支援計画が何を指すものか悩んだとの意見が多く聞かれた。入所時に支援対象者の意向を確認し、日々入所者と話をしながら支援方針を確認しているが、書面としては作成していないという一時保護所もあった。また、支援者が支援内容を確認するための計画として作成しているため、支援対象者本人と共有しづらいとの意見もあり、一時保護所において個別の支援計画を作成する目的を改めて周知する必要性が伺えた。
- 回答した約 7割（32件）の一時保護所では支援対象者への人権教育が実施されていない（図表 II-64）。DV 被害者をはじめ、権利が侵害されてきた入所者が多い一時保護所において、入所者が権利を理解するための取組は重要であると考えられる。短期間の一時保護期間中に行う難しさはあるが、約 3割の一時保護所では人権教育を実施しており、一時保護所における人権教育の取組が広がっていくことが期待される。
- 一時保護所専任の心理支援員は「いない」と回答した保護所は 40.9%（18件）であり（図表 II-67）、精神科医や外部の専門機関によるカウンセリングやプログラム等を行っている一時保護所は約半数（23件）であった（図表 II-69）。心理的な支援を必要とする入所者も多いことから、一時保護期間中から心理的な見立てや支援を行える体制づくりが望まれる。
- 職員による不適切な対応や、入所者間での権利侵害を防止するための取組として、職員研修を実施しているのは回答した約 4割（18件）にとどまる。また「権利侵害発生時の対応に関するマニュアルの作成」を行っているのは 15.9%（7件）とさらに低くなっている（図表 II-74）。人事異動への対応も踏まえると、一時保護所として、権利侵害が生じた場合の統一的な対応を定め、マニュアルとして形にすることは非常に重要である。

（５） 同伴児童への支援

- 令和 6 年度に受け入れた同伴児童の平均人数は 29.4 人であり、計 1,294 人の年齢の内訳は、乳児が 14.8%（191 人）、幼児が 47.8%（618 人）、小学生が 29.1%（376 人）であった（図表 II-77、図表 II-78）。乳幼児が約 6割あることから一時保護所内での保育の体制が必要である。また、学齢児も約 4割となっており、学齢児への支援体制も検討が必要である。
- 学齢期の同伴児童に必要だと思う学習支援の内容・方法について、4割弱（17件）の一時保護所が「通学を希望するこどもについての、通学やリモート授業の参加」と回答したものの（図表 II-80）、17 か所すべての一時保護所が「実施できているとは思わない」と回答した。（図表 II-81）。

- 学齢期の同伴児童に必要な学習支援が実施できていない背景として、施設の秘匿性の確保に懸念があるため通学やリモート授業が難しいこと、学習支援のための職員体制が整っていないこと、在籍校との連携がとれていないこと、機材や環境が整っていないことなどが挙げられた（図表 II-82）。しかし、入所期間が短期間であっても子どもの学習保障は必要であり、一時保護中の子どもの学びをどう保障するかは一時保護所で取り組むべき重要な課題である。教育部局と連携し、体制を整備していくことが求められる。

（６）一時保護所の管理運営

- 一時保護所の管理・運営に関する理念や基本方針を作成している割合は 34.1%（15 件）、年度単位の事業計画を作成している割合は 25.0%（11 件）であった（図表 II-86）。一時保護所における入所者の生活や支援について必要な改善を進めていくためにも、まずは、各一時保護所（女性相談支援センター）としての理念を掲げること、そして何にどう取り組むのかを、事業計画として可視化して所内で共有することが必要である。
- 1 件を除くほぼ全ての一時保護所が何らかの人材育成研修を実施している。最も多いのは「外部研修への参加」（81.8%、36 件）であった（図表 II-87）が、職員がスーパービジョンを受ける機会がある一時保護所は 6 割弱（25 件）にとどまっており（図表 II-89）、支援実践へのフィードバックを受ける機会が少ないことが示唆された。
- 入所者が意見や意向等を表明しやすくするための仕組みとして、約 8 割（35 件）の一時保護所で「定期的な個別面談の機会の設定」をしていると回答したが（図表 II-91）、職員には意見や意向等を伝えづらい入所者もいる可能性があるため、第三者に相談できる仕組みをはじめ、入所者が選択できる複数の窓口を持つことが重要である。「意見箱の設置」をしている一時保護所も 63.6%（28 件）あったが、設置をするだけでなく、意見が提出されることが重要であり、意見を出しやすくするための工夫が必要である。
- 支援の質の向上のために、7 割弱の一時保護所で「退所者へのアンケートの実施」が行われているが、「自己評価の定期的な実施」は 15.9%（7 件）にとどまった（図表 II-93）。なお、退所者へのアンケートは、第三者評価においても、利用者調査の 1 つとして活用することが望ましい。

2. 女性相談支援センター一時保護所における第三者評価について

(1) 第三者評価の目的と評価項目の位置づけ

① 自己評価について

- プリテストでは、評価項目の解釈が職員によって異なるため、評価者を含めて同じ解釈ができるような表現等を工夫する必要があるのではないか、との意見が出されたが、同じ職場の職員でも、職種や経験年数等によって課題の感じ方や見え方には違いがあり、職員間で解釈や評価に違いがあるところには、組織として改善に取り組むためのヒントがあると考えられる。
- 自己評価は、各職員が評価項目の趣旨を理解し、評価した理由を確認することを通じて、組織としての課題や目指す支援体制を確認し、支援の質の向上につなげていくための取組の1つである。評価項目や着眼点を丁寧に確認すると時間はかかるが、上手く活用すれば質の向上につなげていける貴重な機会・ツールになることから、第三者評価の項目を活用した定期的な自己評価の実施が期待される。
- また、各センターが行った自己評価の結果を共有し、互いに学び合うといった活用方法も考えられる。

② 第三者評価について

- 意義のある第三者評価にするポイントは、受審施設と評価者が「(入所者にとって) 良い一時保護所にしていこう」と同じ方向を向いて、何が大切かを確認しながら、何ができるのかをともに考え、本音で対話をしていくことであり、そのためには第三者評価という仕組みの目的の理解が、受審施設と評価者の双方に必要である。
- 第三者評価の実施に向け、都道府県や女性相談支援センターに第三者評価の目的を改めて丁寧に説明するとともに、評価者にも受審施設に共感し、一緒に悩み、助言をするという姿勢が大切であることを説明する必要がある。
- 実際に第三者評価を実施するときにも、第三者評価の目的を受審施設と評価者とで確認することが大切である。

③ 評価項目について

- 各評価項目について、何ができていたら「良い」と評価するかを明確にする必要があるのではないかとの意見もあるが、全国の一時保護所の状況は様々である。
- 第三者評価で確認すべきは、方法・手段ではなく「質」である。一時保護所によって手段に違いがあることは問題なく、目的に対して手段が適切か、もっと良い(別の)方法があるのではないか、という考え方が重要である。
- 第三者評価の項目は、一時保護所の目指す支援体制を項目化したものであり、その評価項目を手掛かりに、一時保護所が何をどう目指すのかを考えていくツールである。ま

た、評価項目は一度作れば完成というものではなく、新たな課題や取組を反映しながら、定期的に見直しをしていく必要がある。一時保護所における第三者評価の実践を積み重ねることで、評価項目や評価方法、第三者評価の効果的な活用方法も含めて、仕組みとして育てていくことが求められる。

(2) 評価の実施方法（事前準備・訪問調査等）

① 自己評価について

- 第三者評価の実施にあたって、受審施設の自己評価は必須である。
- 自己評価の目的は、(1)①の通りであり、各職員の想いや理解の違いから、どのようなところが足りていないか、充足させていく必要があるかが見えてくるため、会計年度任用職員等を含めた全職員が行うことが望ましいと考えられる。
- 各職員の自己評価の結果をもとに、一時保護所としての自己評価を行うというプロセスを通じ、組織全体の状況を確認・分析することが大切である。

② 利用者調査について

- 第三者評価において、当事者である入所者の意見を聞くことは不可欠であるが、入所者の少ない一時保護所も多いため、利用者調査の実施にあたっては、調査期間を長めに確保する等の工夫が必要である。また、利用者調査だけでは十分な情報を得られない場合は、退所者アンケートを活用する等、第三者評価に利用者の意見をどう反映するかについて検討する必要がある。
- なお、回答するか否かは入所者の判断によるが、入所者の意見表明の機会として捉えて調査票を全入所者に配布するか、入所者の状況に応じが求められる。

③ 訪問調査について

- プリテストの訪問調査は、約 1 日で管理職からの聞き取りと一時保護所内の見学のみで実施したが、実際の第三者評価では、管理職以外のヒアリングや会議等の傍聴など、様々な視点から一時保護所の状況を確認していく必要があると考えられる。しかし、長くて 2 日間と想定され、限られた時間の中で網羅的に聞き取りを行うための工夫が必要である。
- 一時保護所の運営は、評価項目毎に切り離せるものではなく、評価項目間のつながりもある。そのため、事前資料の確認、施設見学、職員からのヒアリング等を通して、一時保護所の全体像を捉えたうえで評価することが大切である。

④ 資料の取り扱いについて

- 訪問調査の前に、受審施設の状況を一定把握し、良い点や課題の仮説を立てて訪問調査を行う必要がある。そのため、受審施設の事業概要や組織図等の事前資料を評価者と共

有することになるが、非公表の資料を含む可能性があるため、共有する範囲と方法については留意が求められる。

- 内容に応じて訪問調査時に閲覧したり、第三者評価実施後には評価者に事前資料一式を削除するよう依頼するなど、情報の取り扱いについて評価者と受審施設で調整が必要である。

（３） 評価者

- 第三者評価においては、評価者の受審施設についての理解が大切である。事前準備や訪問調査の対応などにかかる受審施設の負担は大きいため、受けてよかったと思える第三者評価にすることが大切である。適切に評価することに加え、例えば、他の一時保護所の取組の情報提供や、改善する方法等を提案できる力が評価者にあることも重要となる。
- 第三者評価は、受審施設における現場経験や知見をもつ評価者がそれを活かして評価する仕組みであるが、女性支援の経験・知見を有する評価者は少ないことから、第三者評価機関に対する研修が重要であると考えられる。
- 福祉サービスの第三者評価は、全国社会福祉協議会が評価者養成や評価機関の認証を行っており、厚生労働省では、女性支援の第三者評価においても、認証を受けた福祉サービスの第三者評価機関が評価を実施することとしている。社会的養護に関する評価者養成は４日間の集合型研修を実施しているが、それでも評価者の現場に対する理解が足りないという受審施設からの意見もあり、第三者評価者に実施すべき研修等については、引き続き慎重な検討が必要である。

（４） 評価項目の協議を踏まえた論点の整理

① 女性相談支援センターにおける支援

- 一時保護所で行う支援においては、「入所者にとってより良い選択ができているか」が常に意識されていることが重要である。より良い選択をするための選択肢をつくって提示すること、入所者の選択・意思決定をサポートすること、説得ではなく一緒に考えることが、女性相談支援センターの重要な役割である。
- それは、支援対象者が一時保護を検討する段階でも同じである。女性相談支援センターとして一時保護を含めた選択肢を提示するとともに、一時保護が必要と考えられる場合には、支援対象者自身が一時保護を選択できるようサポートすることがセンターに求められる役割の１つである。
- 女性相談支援センターとして、支援対象者に対して一時保護という選択肢をどのように提示・説明し、支援対象者のより良い選択を支援するのかを含めて考える必要があ

る。女性相談支援センターの評価項目の策定時に検討することが求められる。

② 女性相談支援センターの秘匿性への対応

- 一時保護所におけるスマートフォンの利用制限や、通勤を含めた外出の禁止が、一時保護を利用しない理由ともなっている。一時保護所におけるスマートフォン（携帯電話等）の利用については、「婦人相談所一時保護所及び婦人保護施設における携帯電話等通信機器の使用に関する基本的対応方針」について（令和２年１２月２５日厚生労働省子ども家庭局家庭福祉課長通知）において、「入所者の安全・安心を最優先としつつ、様々な制約の中でも可能な限り入所者の希望に沿った対応を行うべきである」との基本的対応方針が示されており、一時保護所におけるスマートフォンの取り扱いならびに個人のスマートフォンを利用できない場合の対応についての検討が求められている。

資料編①

- 女性相談支援センター一時保護所 アンケート調査票
- 利用者調査票

「女性相談支援センター一時保護所に関するアンケート」 調査票

女性相談支援センター名	
電話番号	
メールアドレス	

※電話番号、メールアドレスは、ご回答いただいた内容についての確認等が必要な場合のご連絡先をご記入ください。

1. 貴一時保護所の概要についてお伺いします。

問1. 貴一時保護所について教えてください。

① 定員数	人	② 居室数	室
③ 令和6年度の、平均入所率		※平均入所率 = (年間延人数 ÷ 365) / 定員数	%
④ 令和6年度の、最大の入所者数			人
⑤ 令和6年度の、最少の入所者数			人

※本設問での入所者数には、同伴家族（同伴児童）を含んでご回答ください。

問2. 女性相談支援センターに併設にされていますか（同じ敷地内にありますか）。（あてはまるもの1つに○）

1. 併設している（同じ敷地内にある）	2. 併設していない
---------------------	------------

問3. 女性自立支援施設の併設について教えてください。

① 女性自立支援施設を併設していますか。（あてはまるもの1つに○）

1. 1つの建物で、一時保護所と女性自立支援施設を兼ねて運営している 2. 1つの建物であるが、一時保護所と女性自立支援施設の生活空間は分かれている 3. 同じ敷地内にあるが、別棟である 4. 併設していない、別敷地である	
--	--

② 一時保護から女性自立支援施設入所に措置変更する基準を教えてください。（あてはまるもの1つに○）

1. 保護期間で判断（概ね2週間以上となる場合） 2. 保護期間以外で判断 → 具体的に（	）
--	---

問4. 児童相談所の併設について教えてください。

① 児童相談所を併設していますか（同じ敷地内にありますか）。（あてはまるもの1つに○）

1. 併設している（同じ敷地内にある）	2. 併設していない
---------------------	------------

② ①で、「1. 併設している」と回答された場合にお伺いします。児童相談所には一時保護施設が併設されていますか（同じ敷地内にありますか）。（あてはまるもの1つに○）

1. 併設している（同じ敷地内にある）	2. 併設していない
---------------------	------------

2. 貴一時保護所の職員体制や職場環境についてお伺いします。

問5. 職員の体制についてご意見等があれば教えてください。（例：困難ケースについて、こんな職種がいたらよい等）

問6. 同伴児童を担当する職員の配置状況についてお伺いします。

① 保育士は配置されていますか。（あてはまるもの1つに○）

1. 配置されている

2. 配置されていない

② 学習支援担当職員は配置されていますか。（あてはまるもの1つに○）

1. 配置されている

2. 配置されていない

③ ②で、「1. 配置されている」と回答した方にお伺いします。学習支援担当職員は教員免許を保有していますか。（あてはまるもの1つに○）

1. 保有している（複数職員がいる場合は1人でも）

2. 保有していない

問7. 夜間の勤務体制についてお伺いします。

① 夜勤と宿直にあたる職員数をそれぞれ教えてください。

①-1. 夜勤の職員数

人

①-2. 宿直の職員数

人

② センターの閉所時間の電話には誰が対応していますか。（あてはまるもの1つに○）

1. 一時保護所の職員が対応

2. 一時保護所職員以外が対応（センター職員が担当、電話対応専任の職員を配置している等）

3. その他（ ）

問8. 貴一時保護所と女性相談支援センターで、入所者の情報を共有するデータベース等の情報共有システムの有無について教えてください。（あてはまるもの1つに○）

1. 全職員が、相互の支援状況等を確認できるシステムがある

2. 共通のシステムはあるが、閲覧できる職員に制限がある（管理職のみ等）

3. 共通のシステムはあるが、閲覧できる情報に制限がある（個人台帳は見られるが、支援記録は見られない等）

4. 共通のシステムはない（センターと一時保護所で別のシステムを利用している）

問9. 業務効率化のために、あったらよいと思う ICT の取組があれば教えてください。

問10. 職員のメンタルヘルスのために行っている取組はありますか。

- | | |
|------------------------|---|
| 1. ある → 具体的に（
2. ない | ） |
|------------------------|---|

3. 一時保護所における入所者の生活についてお伺いします。

問11. 入所者個人のスマートフォンの利用について教えてください。（あてはまるもの1つに○）

- | | |
|--|---|
| 1. 一時保護中は、一律で利用禁止としている
2. 場所や使い方等の制限のもと、必要に応じて一時的に利用できるようにしている（職員が同席／一時保護所以外で利用する 等）
3. GPSを切る等の対策を講じたうえで、一時保護所内でも利用可能としている
4. その他（ | ） |
|--|---|

問12. 入所者個人スマートフォン以外に、一時保護所内で入所者がインターネットを利用することはできますか。

※一定の条件下での利用を含む（あてはまるものすべてに○）

- | | |
|--|---|
| 1. 一時保護所のスマートフォンの貸し出しが可能
2. 一時保護所のパソコンやタブレットの貸し出しが可能（インターネット利用が可能なパソコン・タブレット）
3. その他（
4. 利用できるものはない | ） |
|--|---|

問13. 入所者個人スマートフォン以外で、入所者が外部と連絡するための手段はありますか。（あてはまるものすべてに○）

- | | |
|---|---|
| 1. 公衆電話を設置している
2. 一時保護所の電話を利用してもらっている
3. 携帯電話を貸し出している
4. その他（
5. 利用できるものはない | ） |
|---|---|

問14. 居所の秘匿が必要のない入所者の外出についてお伺いします。

① 居所の秘匿が必要のない入所者について、職員が同行しない外出は可能ですか。（あてはまるもの1つに○）

- | | | |
|---------|---------------|---------|
| 1. 外出可能 | ※一定の条件化の場合を含む | 2. 外出不可 |
|---------|---------------|---------|

② ①で「1. 外出可能」と回答した場合で、「一定の条件」がある場合にはその内容を教えてください。

③ ①で「2. 外出不可」と回答した場合、その理由を教えてください。

問15. 居所の秘匿が必要のない入所者の通勤・通学についてお伺いします。

① 居所の秘匿が必要のない入所者について、通勤・通学は可能ですか。（あてはまるもの1つに○）

- | | | |
|------------|---------------|-------------|
| 1. 通勤・通学可能 | ※一定の条件化の場合を含む | 2. 通勤・通学は不可 |
|------------|---------------|-------------|

② ①で「1. 通勤・通学可能」と回答した場合で、「一定の条件」がある場合にはその内容を教えてください。

③ ①で「2. 通勤・通学は不可」と回答した場合、その理由を教えてください。

問16. 一時保護所内での入所者の喫煙についてお伺いします。

① 一時保護所内での喫煙は可能ですか。（あてはまるもの1つに○）

1. 喫煙可能

2. 喫煙不可

② ①で「2. 喫煙不可」と回答した場合、何か工夫していることがあれば教えてください。

問17. 入所者同士の交流の状況についてお伺いします。

① 入所者同士の交流に対する考え方について教えてください。（あてはまるもの1つに○）

1. 原則禁止

2. 職員も同席する等、個人情報のやりとり等がないよう留意したうえで、入所者同士の交流の時間や場を設けている（講座等での交流も含む。）

3. 特に制限等は設けていない

② で「1. 原則禁止」と回答した場合、その理由を教えてください。

問18. 入所者の生活に関する制約・制限等について、緩和に向けて取り組んでいることがあれば教えてください。

問19. 生活支援員等の支援についてお伺いします。

① 本来入所者が行う以下の選択肢について、生活支援員等の職員が代わりに行うことはありますか。代行することがあるものを教えてください。（あてはまるものすべてに○）

1. 居室内の清掃

2. 私物の洗濯

3. 同伴児童の入浴

4. 調乳等の乳児や幼児の食事の支援

5. 1～4の選択肢について、職員が代わりに行うことはない

② ①でいずれかに○をつけた場合、生活支援員が行うのはどのような時かを教えてください。

問20. テレビはどこに設置されていますか。（あてはまるもの1つに○）

1. 各居室
2. 共有スペース
3. 各居室、共有スペースいずれにもあり
4. その他（ ）
5. テレビは設置していない

問21. 日中活動として、プログラムを提供していますか。（あてはまるもの1つに○）

1. 提供している →具体的に（ ）
2. 提供していない

問22. 一時保護所として行う行事やイベント等がありますか。（あてはまるもの1つに○）

1. ある →具体的に（ ）
2. ない

問23. 入所者が孤独感や孤立感を感じないようにするために、工夫していることがあれば教えてください。

4. 一時保護所における入所者への支援についてお伺いします。

問24. インテーク時に説明する内容について、書面の用意の有無を教えてください。（それぞれあてはまるもの1つに○）

① 女性相談支援センター（一時保護所）とは	1. 書面を用いて説明している	2. 口頭のみで説明している	3. 説明していない
② 生活のしおり（一時保護所のルール、日課等）	1. 書面を用いて説明している	2. 口頭のみで説明している	3. 説明していない
③ センター・保護所等にいる職員紹介（職種と役割）	1. 書面を用いて説明している	2. 口頭のみで説明している	3. 説明していない
④ センターの職員以外の連絡先（共通短縮ダイヤル、配暴センター等）	1. 書面を用いて説明している	2. 口頭のみで説明している	3. 説明していない

問25. 問24で説明に使用した書類について入所者へ配付していますか。退所時に回収するものも含め、一時保護中は入所者が持っている書類を教えてください。（あてはまるもの1つに○）

1. 全て渡している
2. 渡さない書類もある →具体的に（ ）
3. 渡さない

問26. 以下の内容について、支援対象者に署名等を求めている書類があれば教えてください。（あてはまるものすべてに○）

1. 支援対象者等に関する情報を関係機関等と共有することの同意
2. 施設のルール等について確認し、遵守することの同意
3. 支援計画等についての同意
4. 施設で預かる私物等についての確認
5. その他、署名を求めている事項 →具体的に（ ）
6. 署名等を求める書類はない

問27. 本人の意向等をどのように確認していますか。（あてはまるもの 1 つに○）

1. 職員が聞き取りを行い、書類を作成する
2. 本人に記入してもらう書類がある（それをもとに職員が追加で聞き取りを行う）
3. その他（ ）

問28. 一時保護を必要とする人が、入所を検討するにあたって、本人の選択に役立つように説明していることや、説明時に行っている工夫があれば教えてください。

問29. 支援計画は策定していますか。（あてはまるもの 1 つに○）

- | | |
|-----------|------------|
| 1. 策定している | 2. 策定していない |
|-----------|------------|

問30. 問 29 で「1. 策定している」と回答した場合にお伺いします。

① 支援計画はいつ作成するか、基本的な方針を教えてください。（あてはまるもの 1 つに○）

1. 一時保護後すぐに作成
2. 一時保護後 1 週間程度で作成
3. 一時保護後 2 週間程度で作成
4. その他 →具体的に（ ）

② 支援計画に以下の内容が記載されていますか。（あてはまるものすべてに○）

1. 支援対象者の意向（一時保護中、一時保護退所後）
2. 同伴家族、同伴児童の意向
3. センター以外の関係機関等からの意見
4. 一時保護中の支援内容、支援の担当者・担当機関
5. 一時保護退所後の支援内容、支援の担当者・担当機関
6. 目標とする期間（支援計画の見直しのタイミング）

③ ケース会議の基本的な参加者について教えてください。（あてはまるものすべてに○）

1. 相談支援員、センターの女性相談支援員
2. 心理支援員
3. 生活支援員
4. 市区町村の女性相談支援員など、一時保護解除後の支援者
5. 支援対象者本人
6. その他 →具体的に（ ）

④ 支援計画を支援対象者本人と共有していますか。(あてはまるもの1つに○)

1. 共有している

2. 共有していない

⑤ 支援計画について、支援対象者の同伴児童等（乳幼児等は除く）と共有していますか。基本的な方針を教えてください。(あてはまるもの1つに○)

1. 共有する

2. 共有しない

問31. 支援対象者に対する、人権や権利の尊重等の「人権教育」についてお伺いします。

① 貴一時保護所では、支援対象者に対して人権や権利の尊重等の「人権教育」は実施していますか。(あてはまるもの1つに○)

1. 実施している

2. 実施していない

② ①で「1. 実施している」と回答した場合にお伺いします。

②- 1. 人権教育を行う担当者を教えてください。(あてはまるもの1つに○)

1. 心理支援員

2. その他 →具体的に（

）

③ -2. 実施されている「人権教育」の内容について教えてください。

問32. 心理支援員の配置や対応状況についてお伺いします。

① 一時保護所専任の心理支援員の有無について教えてください。(あてはまるものすべてに○)

1. 常勤の専任がいる（常勤以外に非常勤がいる場合も含む）

2. 非常勤だが、専任がいる → 週（ ）日勤務

3. 専任の心理支援員はいない

② 心理支援員の支援対象者との面接等の頻度について教えてください。(あてはまるもの1つに○)

1. 毎日

2. 週2～3回程度

3. 週1回程度

4. 2週間に1回程度

問33. 精神科医や外部の専門機関による専門的なカウンセリング、プログラム等の提供は行っていますか。(あてはまるもの1つに○)

1. 行っている

2. 行っていない

問34. 支援対象者に対する、心理的支援、心理教育についてお伺いします。

① 一時保護中に行う必要があると思う心理的支援、心理教育を教えてください。

問40. 学齢期の同伴児童に対する学習支援についてお伺いします。

- ① 学齢期の同伴児童に対して必要だと思う学習支援の内容・方法を教えてください。（あてはまるものすべてに○）

1. 通学を希望することについての、通学やリモート授業の参加
2. 在籍校からの教材提供やテスト受検等、学習面の遅れを減らすための対応
3. 同伴児童の状況や特性、学力等に配慮した教育・学習支援の充実
4. その他 →具体的に（ ）

- ② ①で○をつけた学習支援は、貴一時保護所で実施できていると思いますか。（それぞれあてはまるもの1つに○）※①で○をつけた学習支援についてのみご回答ください。

②-1 通学を希望することについての、通学やリモート授業の参加	1. 実施できていると思う	2. 実施できていないと思う
②-2 在籍校からの教材提供やテスト受検等、学習面の遅れを減らすための対応	1. 実施できていると思う	2. 実施できていないと思う
②-3 同伴児童の状況や特性、学力等に配慮した教育・学習支援の充実	1. 実施できていると思う	2. 実施できていないと思う
②-4 その他（①で回答された学習支援）	1. 実施できていると思う	2. 実施できていないと思う

- ③ ②で「2. 実施できていないと思う」と回答した場合、実施できていない理由について教えてください。

問41. 一時保護所の同伴児童に対し、児童相談所の職員に対応を依頼している事項はありますか。（あてはまるものすべてに○）

1. 一時保護施設での学習支援への参加
2. 一時保護施設で実施する行事やイベントへの参加
3. 一時保護施設の屋内・屋外運動場等の利用
4. 一時保護施設にある子ども向けの書籍・ゲーム等の娯楽用品の利用
5. 児童心理司への心理アセスメントや心理的支援等の依頼
6. 同伴児童に関するアセスメントや支援計画策定のためのケース会議等への参加
7. 児童相談所のかかわりの必要性を判断するための児童福祉司等による面接
8. その他（ ）
9. 特に依頼することはない

問42. 問41の事項以外で、児童相談所に期待したい、活用したいと思うことがあれば教えてください。

6. 一時保護所の管理運営についてお伺いします。

問43. 一時保護所の管理・運営に関して、理念・基本方針や事業計画は作成していますか。（各々あてはまるもの1つに○）

① 理念・基本方針	1. 作成している	2. 作成していない
② 年度単位の事業計画（運営における課題や目標を定めたもの）	1. 作成している	2. 作成していない

問44. 人材育成研修について、実施しているものを教えてください。（あてはまるものすべてに○）

1. 着任時の研修
2. 所内での定期的な研修
3. 外部講師を招聘する研修
4. 外部研修への参加（組織として研修の参加機会を設けている）
5. その他（ ）
6. いずれも実施していない

問45. 一時保護所の職員向けの研修として、特に必要だと思う研修のテーマがあれば教えてください。

問46. スーパービジョンの実施についてお伺いします。

① 一時保護所の職員がスーパービジョンを受ける機会がありますか。（あてはまるもの1つに○）

1. 受ける機会がある
2. 受ける機会がない

② ①で「1. 受ける機会がある」と回答した場合に、スーパービジョンを行っている人を教えてください。（あてはまるものすべてに○）

1. 一時保護所の職員 →具体的な役職（ ）
2. 外部の有識者や専門職等

問47. 入所者の意見表明についてお伺いします。

① 入所者が、意見や意向等を表明しやすくするための仕組みとして取り組んでいることがあれば教えてください。（あてはまるものすべてに○）

1. 定期的な個別面談の機会の設定
2. 第三者に相談できる仕組み
3. 意見箱の設置
4. その他 →具体的に（ ）

② ①で「3. 意見箱の設置」を選択した場合にお伺いします。意見を出しやすくするためにしている工夫はありますか。

問48. 入所者支援の質の向上のために実施していることはありますか。（あてはまるものすべてに○）

1. 自己評価の定期的な実施
2. 退所者へのアンケートの実施
3. 入所者等からの意見をもとに、改善策等を職員会議等で検討している
4. 一時保護所で取組むべき課題について、PJ チーム等をつくって検討している
5. その他 →具体的に（ ）
6. 特に実施していることはない

7. 第三者評価の項目案についてお伺いします。

現在、女性相談支援センター一時保護所の第三者評価の項目について検討を行っており、現時点での「女性相談支援センター一時保護所の第三者評価項目（案）」を同封しております。

問49. 同封の評価項目（案）について、ご意見等ございましたら、ご回答をお願いします。

① 評価項目（案）のうち、表現の修正や削除に関する提案・意見

※欄が不足する場合には、欄を追加してください。

評価項目 No.	ご意見等

② 評価項目として、追加した方がよいと思われる項目や視点等

--

8. 本調査研究へのご協力について

問50. 評価項目等を検討するにあたって、視察やヒアリングに協力いただけるか（あてはまるもの 1 つに○）

- | |
|---|
| 1. 可能
2. 条件次第では可能 →具体的な条件 ()
3. 不可 |
|---|

問51. 第三者評価の試行的実施に協力いただけるか（あてはまるもの 1 つに○）

- | |
|--|
| 1. 可能
2. 条件次第では可能 → 具体的な条件 ()
3. 不可 |
|--|

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

令和7年11月21日（金）までにご回答をお願いいたします。

ちょうさ おねが
【調査の御願い】

このたび、あなたのいる一時保護所は、第三者評価を受けることになりました。

このアンケートは、その評価の参考とするため、この一時保護所で生活されているみなさまが、ここでの生活をどのように感じているのかを教えてください。

この調査の結果は、誰にお答えいただいたかがわからないようにします。また、ご回答を第三者評価の目的以外に使用することはありません。あなたがいる一時保護所をよりよくしていくために、あなたの素直な気持ちを聞かせてください。ご協力をお願いいたします。

※ あなたのお名前を書く必要はありません。

※ 答えたくない質問や、わからないことは答えなくてかまいません。

※ アンケートを書き終えたら、一緒に渡した封筒(テープをはがして封をしてください)に入れて、回収箱に入れてください。

1. ここでの生活が始まる前のことについてお伺いします。

問1. この施設を利用する前に、「この施設がどのようなところなのか」や「施設での生活や支援の内容」などについて、説明はありましたか。

1. あった

2. なかった

3. 覚えていない

問2. 説明された内容について、どの程度理解ができましたか。

1. 理解できた

2. わからないところもあった

3. わからなかった

4. 覚えていない

問3. 一時保護所を利用する前に聞いた説明と、入所後の生活で違っていると感じることはありますか。

- | | |
|-------------|--------------|
| 1. 同じだった | 2. だいたい同じだった |
| 3. かなり違っていた | 4. まったく違っていた |
| 5. わからない | |
- 違っていたことがあれば具体的に

問4. 一時保護所の退所後に、あなたがどのような生活を希望するのかについて、センターや保護所の職員に聞いてもらえましたか。

- | | |
|------------------|----------------|
| 1. 聞いてもらえた | 2. だいたい聞いてもらえた |
| 3. あまり聞いてもらえなかった | 4. 聞いてもらえなかった |
| 5. 覚えてない | |

2. ここでの生活についてお伺いします。

問5. あなたの話をよく聞いてくれる、相談できる職員はいますか。

- | | |
|----------|--------|
| 1. いる | 2. いない |
| 3. わからない | |

問6. 職員の言葉づかいや態度はていねいですか。(態度や言葉はやさしい、あなたの気持ちをくみ取っていますか)

- | | |
|----------------|-----------------|
| 1. いつもていねい | 2. 少していねい |
| 3. あまりていねいではない | 4. まったくていねいではない |

問7. あなたと一緒に入所している家族のプライバシーは守られていると思いますか。(あなたについて人に聞こえる場所で職員が話をしていたり、あなたの部屋に職員が無断で入ったりしていることはありませんか。)

- | | |
|------------|---------------------|
| 1. 守られている | 2. 守られていないと感じることもある |
| 3. 守られていない | 4. わからない |

問8. 外出^{がいしゅつ}や電話^{でんわ}について、あなたがしたい時^{とき}にできていますか。

- | | |
|--|--|
| 1. 外出 ^{がいしゅつ} の希望 ^{きぼう} はきいてもらえる | 2. 電話 ^{でんわ} の希望 ^{きぼう} はきいてもらえる |
| 3. どちらも希望 ^{きぼう} はきいてもらえない | 4. 希望 ^{きぼう} したことはない |

問9. ここでの生活^{せいかつ}で、嫌^{いや}なことや困^{こま}っていることはありますか。

1. ある	2. ない
↓ ある場合は具体的に	

問10. あなたは嫌^{いや}なことや困^{こま}ったこと、不安^{ふあん}なことがあったときに、職員^{しよくいん}に相談^{そうだん}できましたか。

- | | |
|------------|--|
| 1. できた | 2. だいたいできた |
| 3. だいたいできた | 4. 相談 ^{そうだん} したいと思う ^{おも} ことがなかった |

問11. あなたは、嫌^{いや}なことや困^{こま}ったこと、不安^{ふあん}なことがあったときに、職員^{しよくいん}以外の外部^{がいぶ}の人に相談^{そうだん}できることを知^しっていますか。

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| 1. 知 ^し っている | 2. 知 ^し らない |
|------------------------|-----------------------|

3. 一時保護^{いちじほごしょ}所を出^でた後の生活^{あと せいかつ}についてお伺^{うかが}いします。

問12. 今後^{こんご}のご自身^{ごじしん}のことを決めていくのにあたり、ご自分^きの意思^{いし}や希望^{きぼう}が尊重^{そんちよう}されていると感じますか。

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. 尊重 ^{おも} されていると思う | 2. 尊重 ^{おも} されていることもある |
| 3. 尊重 ^{おも} されていないと思う | 4. 希望 ^{きぼう} や意見 ^{いけん} を聞 ^き かれたことはない
(いったことはない) |
| 5. わからない | |

問13. 一時保護所^{いちじほごしよ}にいる間^{あいだ}に、あなたが受^うけたいと思^{おも}っている支^し援^{えん}を受^うけることができ
ていますか。

支^し援^{えん}の例^{れい}）住^すむ場所^{ばしよ}の確^{かく}保^ほ、仕^し事^{ごと}や学^{がく}習^{しゅう}に向^むけた支^し援^{えん}、福^ふ祉^{くし}サービ^りス^{よう}などの利用^{りよう}、
心^{こころ}や身^{からだ}体^{たい}の回^{かい}復^{ふく}のため^{ため}の支^し援^{えん}、支^し援^{えん}を利用^{りよう}する方^{ほう}法^{ぽう}等^{など}の説^{せつ}明^{めい} 等

- | | |
|--|---|
| 1. 十 ^{じゅう} 分 ^{ぶん} な支 ^し 援 ^{えん} を受 ^う けられてい ^る | 2. 支 ^し 援 ^{えん} はあ ^る が不 ^ふ 満 ^{まん} もあ ^る |
| 3. 支 ^し 援 ^{えん} はな ^い | 4. 支 ^し 援 ^{えん} はい ^ら な ^い |
- も^もっ^と支^し援^{えん}してほ^ほしいと思^{おも}うこ^ことがあ^あれば具^ぐ体^{たい}的^{てき}に

4. 最^{さい}後^ごに

問14. この一^{いち}時^じ保^ほ護^ご所^{しよ}にき^きてよ^よか^かつ^つたと思^{おも}いま^ますか。

- | | |
|--|---|
| 1. と ^と て ^と も ^も よ ^よ か ^か つ ^つ た | 2. よ ^よ か ^か つ ^つ た |
| 3. ど ^ど ち ^ち ら ^ら と ^と も ^も い ^い え ^え な ^な い | 4. よ ^よ く ^く な ^な か ^か つ ^つ た |

問15. この一^{いち}時^じ保^ほ護^ご所^{しよ}につ^つい^いて、あ^あな^なた^たが思^{おも}っ^てい^いるこ^ことがあ^あれば教^{おし}え^えてく^くだ^ださ^さい。
(よ^よか^かつ^つたこ^ことや、よ^よく^くな^なか^かつ^つたこ^こと、も^もっ^とこ^こう^うし^してほ^ほしいと思^{おも}うこ^こと など)

問16. このア^いン^けン^んトにつ^つい^いて、わ^わか^かり^りに^にく^くか^かつ^つた点^{てん}や、も^もっ^と意^い見^{けん}を聞^きい^いてほ^ほしいと思^{おも}っ^てい^いるこ^ことがあ^あれば教^{おし}え^えてく^くだ^ださ^さい。

ご協^{きょう}力^{りょく}あ^あり^りが^がと^とう^うご^ござ^ざい^いま^まし^した

資料編②

■ 女性相談支援センター一時保護所 第三者評価基準（案）

女性相談支援センター一時保護所 第三者評価基準(案)

■ 評価項目について

- ・ 本評価項目は、女性相談支援センターに関する法律、政令、設置要綱、ガイドライン等をもとに作成したものです。
- ・ 各評価項目には、評価項目の趣旨を具体的な内容を示すものとして、「着眼点」を記載しています。「着眼点の1つができていない＝その項目ができていない」ということではありません。
- ・ 各評価項目の趣旨を分かりやすくするために、各々の評価項目には解説を入れています。確認のポイントや取組の例示などを記載していますので、自己評価や第三者評価を行う際にご活用ください。

※ 評価項目内の「入所者」には、同伴家族(児童・母親・姉妹)も含まれます。

同伴家族についても、支援対象の1ケースとして、必要なアセスメントや支援を行う対象者という考え方です。

■ 第三者評価について

- ・ 「第三者評価」は監査ではありません。一時保護所における質の確保・向上を図ることを目的として実施するものであり、できていないことを指摘するものではありません。
- ・ 第三者評価の評価項目は、一時保護所として目指す姿を確認するためのツールです。今、できているか、できるかではなく、「やったほうがよい」と思うことを評価項目化し、その実現に向けて何をしていくのか、第三者評価を通して、一時保護所、設置自治体、評価者等と一緒に考えていくためのものです。
- ・ 第三者からの評価は、一時保護所だけでは取り組めない事項について、自治体と取組の必要性を共有し、一時保護所の質の確保・向上を図るための「手段」にもなります。
- ・ また、この評価項目は、一時保護所が目指す姿を項目化したものであるため、自己評価のツールとしても活用できます。職員間で解釈や評価に違いがあるところには、組織として改善に取り組むためのヒントがあると考えます。各職員が評価項目をどう捉え、そう評価した理由を確認することを通し、組織としての課題や目指す姿を確認することにつなげていく、支援の質を向上する仕組みの1つとして、ご活用ください。
- ・ なお、自己評価は、自分に対する評価ではなく、組織としてできているかを評価してください。

■ 評価項目の評価基準

- ・ 各評価項目の評価基準は、以下のとおりです。

評価ランク	評価基準
A	よい業務水準である状態 質の向上を目指す際に目安とする状態
B	「A」に向けた取組の余地がある状態
C	「B」以上の取組となることを期待する状態

<目 次>

第 1 部	入所者本位の支援	1
(1)	基本理念	1
(2)	適切なケースワーク・一時保護の実施	4
第 2 部	一時保護所の環境	7
(1)	一時保護所の環境	7
(2)	一時保護所での生活	11
第 3 部	一時保護所における支援	16
(1)	アセスメントの実施・個別の支援計画	16
(2)	一時保護中の支援	20
(3)	同伴児童への支援	23
(4)	一時保護所退所に向けた調整	27
第 4 部	一時保護所の管理・運営	28
(1)	職員体制・職場環境	28
(2)	情報共有・職員間連携	32
(3)	安全管理	34
(4)	関係機関との連携	38
(5)	質の向上	39

※ No.○ : 評価項目 ○-○ : 各項目の着眼点

第1部 入所者本位の支援

(1) 基本理念

No.1 一時保護所の目的に即した理念・基本方針に基づき運営を行っている	
1-1	女性相談支援センターガイドライン等を踏まえた一時保護所の理念・基本方針を明文化している
1-2	理念・基本方針を職員に周知している
1-3	理念・基本方針に基づく運営がなされているか、職員が定期的に確認・振り返りを行う機会がある

- 女性相談支援センター(一時保護所)としての理念を掲げ、その理念を実現しようという姿勢で運営がされているかを確認する項目です。
- 理念をどう実現するかを考えることが、入所者と職員を大切にすることにつながります。常に理念を意識し、理念に沿った運営・支援ができているかを立ち返ることが重要であり、そのためには理念を見える形にする必要があります。
- 作成した理念は、執務室に掲示する、マニュアルの冒頭に記載する、職員会議や毎年度の事業計画の策定時に定期的に確認するなどにより、職員全員が理解し、意識できるよう工夫します。新任職員の研修で説明することも重要です。
- 入所のしおりの冒頭に、一時保護所の理念をいれることで、理念があることが活きてきます。入所者に、ここがどういうところなのかを理念で示すことが大切であり、職員には入所者に分かる言葉で説明することが必要となります。特定の職員だけでなく、全ての職員が説明できるようセンターとしての取組みが求められます。
- 一時保護所は、入所者を一時的に避難させる、安全を確保することに加えて、自己決定や、人との距離を上手にとること等、退所後の安全や入所者の人生を支援する機能を持っています。一時保護所の理念は、一時保護所の役割をしっかりと考えることから生まれると考えます。

No.2 入所者を一人の人間として尊重した対応をしている

- 2-1 常に、入所者の人権、意思を尊重して入所者にかかわっている
- 2-2 入所者の立場に立って相談に応じている
- 2-3 どのような内容であっても、入所者の話を丁寧かつ確実に聞き取っている
- 2-4 入所者に寄り添い、共に考えていく姿勢でかかわっている
- 2-5 職員が「権利擁護」について理解している

- 入所者を大切にしたい、入所者本位の対応ができているかを確認するための項目です。
- 相手のペースに合わせたかわりかできているか、無意識に威圧的な態度をとっていないかなど、入所者へのかかわり方の様々なところに、入所者に対する一時保護所や職員の考え方が表れてきます。
- 入所者の同意が必要な事項については、入所者がきちんと理解したうえで同意を得る必要があります。そのために入所者の話を丁寧に聞き、入所者が理解しやすいよう説明することが重要です。また、入所者に不安や迷いがある場合には寄り添い、落ち着いて考えられるよう支援することも一時保護所の役割です。本人の理解や気持ちが整っていない状況で、同意のサインを求めているか、一時保護所のペースで進めていないかを確認することも重要です。
- 入所者本位の支援を行うには、一時保護所における権利擁護とは何かを組織として意識することが重要です。職員が入所者の権利擁護について学んだり、考える機会をつくるなど、権利擁護を意識して支援するための取組が必要です。

No.3 入所者が、安心感を持てるようかかわっている

- 3-1 緊張感や不安を和らげることに重点を置いて声掛けを行っている
- 3-2 入所者が見られたり、知られたくないと感じることに対して、プライバシーに配慮した対応や工夫をしている
- 3-3 主訴の背景に隠れた生育歴・生活歴や傷付き等がある可能性を踏まえたかかわりをしている

- 一時保護所で入所者を迎えるときに最初に何と声をかけているか、一時保護所を説明する資料の冒頭に何と書かれているか、その一言・一文が入所者にとっての「一時保護所」の印象になります。例えば、生活のしおり等の一時保護所の説明資料の冒頭に、「一時保護所は集団生活の場なので、ルールを守ってください」とあるか、「一緒に考えていきましょう」とあるかで、入所者の心情が違ってきます。
- 入所者は、理由なく一時保護所に来ているわけではありません。最初に不安や緊張、もしくは嫌な気持ちになれば、一時保護所で生活することが辛くなることが予想されます。
- 一時保護所で生活することの安心感は、居所の秘匿による安全を守ることだけではありません。自分の気持ちを受け止め大切にしてもらえているという安心感や、集団生活の中でもプライバシーが守られているという安心感も大切です。
- 入所者にとって、安全で安心できる場所になっているか、そのための工夫をしているかを、様々な観点から確認することがポイントです。

No.4 入所者の自己決定を支援している

- 4-1 入所者の意思の形成や表出を支援している
- 4-2 入所者の自己決定を支援している

- 一時保護所で行う支援では、入所者が自分の意思で選択ができるよう支援することが重要です。
- 一時保護所には、入所者がよりよい選択ができるよう選択肢をつくって提示することや、入所者の選択・意思決定をサポートする支援（説得ではなく一緒に考えるという支援）が求められます。また、選択・意思決定のプロセスの中で、自分がどうしたいのかを考えて気持ちを整理することや、自分の選択や思いを伝えることができる力を引き出すための支援も必要と考えます。
- 入所者にとってよりよい選択ができるようにするために、一時保護所が行っている取組と、職員の支援意識や利用者にかかわる姿勢の両方の視点で確認が必要です。

(2) 適切なケースワーク・一時保護の実施

No.5 一時保護の目的に沿って、適切に一時保護を行っている

- 5-1 緊急保護ができる環境と体制が確保されている
- 5-2 一時保護を必要とする支援対象者を、適切に一時保護している
- 5-3 国籍や年齢、障害、疾病等にかかわらず、適切に一時保護を行っている
- 5-4 本人の意思を尊重し、一時保護を行っている
- 5-5 一時保護の必要性を組織として判断する体制がある
- 5-6 一時保護の必要性を判断するために、必要な情報を収集している
- 5-7 支援対象者の状況に応じた、適切な一時保護の場が選択されている
- 5-8 ケースに応じ、必要な専門職等からの意見を踏まえて一時保護の必要性や一時保護をする場所等を検討している
- 5-9 広域利用の依頼に対し、適切に対応している

- 「困難な問題を抱えている女性と同伴家族が一時保護を希望している場合には一時保護を行うことが原則である」という方針で一時保護を行っているかを確認する項目です。困難な問題を抱える女性への支援に関する法律施行規則にあるとおり、一時保護を行わなければ支援対象者の生命又は心身の安全が確保されないと考えられる場合や、帰宅することが心身に有害な影響を与える恐れがあると認められる場合には、一時保護を行う必要があります。
- 1つ目のポイントは、入所を希望する女性と同伴家族は一時保護するという原則のもと、一時保護を行わないと判断する場合には、その判断が丁寧に検討されているか、一時保護を行わないとした理由が適切であるかが重要になります。センターとして一時保護ができないケースについて、機械的に判断していないか、組織的な判断ではなく対応者だけの判断で断っていないか、一時保護所としての役割・機能を職員が適切に理解して一時保護を行っていることが大切です。
- 2つ目のポイントは、本人からの一時保護の依頼があった場合の対応です。支援を必要とする人が地域で生活するためには、市区町村のかかわりが重要になります。一時保護をしない場合や、一時保護所退所後に市区町村の支援につなげることができるよう、本人から一時保護の依頼があった場合には、原則一時保護を行い、センターから市区町村に連絡して状況の確認や情報共有を行う等、市区町村と連携した支援体制を整えていく必要があります。なお、改めて別の窓口で相談することは、相談者にとっては負担であり、相談することをあきらめてしまうなど、相談が途切れてしまう可能性があります。支援対象者が支援にアクセスしやすい体制をセンターとして整えているかが重要です。
- 高齢者や障害者等、一時保護所での生活が難しい場合には、一時保護委託や入所・入

院等の支援対象者に適した支援の場につなぐこととなりますが、すぐに委託や入所・入院が難しい場合には「つなぎ」の時間が生じます。このつなぎの期間における緊急時の安全確保を目的とした一時保護も、法に規定された一時保護所の役割です。緊急時、迅速に一時保護ができているか、その準備ができているかを確認します。

No.6 一時保護を必要とする支援対象者を一時保護につなげられるよう、支援対象者に適切な説明等を行っている

- 6-1 一時保護が必要である理由について、支援対象者の状況・リスク等を本人が理解できるよう説明している
- 6-2 一時保護中ならびに一時保護所退所後の生活等の見通しについて説明している
- 6-3 支援対象者の不安や要望等を確認し、一時保護について納得できるよう支援している

- 一時保護が必要と考えられる支援対象者が、一時保護を選択できるようサポートすることがセンターに求められる役割の1つです。
- センターから、もしくは市区町村や警察から、支援対象者に対して一時保護という選択肢をどのような形で提示・説明しているか、支援対象者がよりよい選択ができるような工夫をしているかを確認する項目です。
- 支援対象者にとっての最善の方法を支援対象者の立場で考えることが大切です。

No.7 支援対象者の状況に応じて利用できる一時保護委託先が確保されている

- 7-1 支援対象者の意向や状況に応じて選択できる、多様な一時保護委託先を確保している
- 7-2 年齢、障害の有無、国籍等を問わず、支援対象者を一時保護できる環境・体制がある
- 7-3 性的指向(ジェンダーアイデンティティ)にも配慮した対応ができる環境がある
- 7-4 一時保護所での支援が困難な支援対象者について、支援可能な一時保護委託先を確保している
- 7-5 一時保護所と一時保護委託先の各々が持つ専門性・役割が整理されている

- 支援対象者の状況やニーズは様々です。支援対象者の居住地と一時保護の理由等に応じた場所で一時保護ができる環境を整えておくことも重要です。
- 支援対象者の権利擁護の観点から、支援対象者の状況やニーズに応じた一時保護委託先を選択できるよう、民間施設を含め、一時保護所以外の多様な一時保護委託先を確保することが求められます。
- 一時保護委託をどのように活用しているのか、目的に応じた委託先の開拓に取り組んでいるかが、確認のポイントです。

第2部 一時保護所の環境

(1) 一時保護所の環境

No.8 一時保護所として、女性相談支援センター設置要綱に定める基準を遵守している
--

- | |
|----------------------------------|
| 8-1 必要な諸室・設備を設けている |
| 8-2 必要な居室が確保されている |
| 8-3 消火設備その他非常災害に際して必要な設備が設置されている |

- 女性相談支援センター設置要綱に定められた、一時保護所に必要な所要室、入所者一人あたりの面積の基準、居室の構造上の条件が満たされているか(日照、採光、換気、入所者の保健衛生に関する事項、入所者に対する危害の防止及び防災等について十分に考慮された構造か)、火災に備えて入所者の安全性が確保されている建物であることを確認する項目です。
- 女性相談支援センター設置要綱では「他の関連するセンター等の設備を利用することにより効果的な運営を期待することができる場合であって、センター等の業務に支障がないときは、設備の一部を設けないことができる」ともされており、適否の判断が難しいため、一時保護所の建物や設備については、入所者の安全を確保し、生活の場として適切な環境が提供できる建物になっているか、という視点で構造上の適否を確認する必要があります。(No.9と10と合わせて確認する必要があります。)
- 建物や設備に関するもので建物の建替えや改修等を必要とする場合もあります。その場合には数年単位での検討・対応が必要となるため、いずれかを満たしていないことだけを理由に評価を決めるものではありません。自治体として、基準を満たす建物にしていく計画があるかどうか、また、現建物においても基準の趣旨を踏まえた工夫をすることが大切です。

No.9 入所者の安全を確保するための方策を講じている

- 9-1 一時保護所に侵入できないよう対策を講じている
- 9-2 一時保護にあたり、加害者やストーカーからの追跡がないよう安全対策を講じている
- 9-3 外部からの照会等に対する対応が明確になっており、職員間で共有されている
- 9-4 緊急時の対応が明確になっている

- 入所者が安心して生活でき、職員も安全に安心して働ける場とするためには、外部の者が一時保護所に侵入できないようなハード面の安全管理対策も必要です。入口の施錠、一時保護所の出入口が分からないようなしつらえにする、警備員を配置する等、可能な対策を講じることが求められます。
- 一時保護所の機能を守るためには、一時保護所の場所が分かったとしても、建物内に侵入できない構造にすることが大切です。

No.10 一時保護所内が、「生活の場」とであるという視点で環境が整えられている

- 10-1 入所者にとって安心できる、居心地のよい居室がある
- 10-2 入所者の生活空間のプライバシーに配慮している
- 10-3 生活空間は清潔に保たれ、利用者の快適さに配慮されている
- 10-4 生活環境として必要な設備や什器備品等を整備している
- 10-5 閉塞感がないよう工夫している
- 10-6 必要な修繕を行っている

- 一時保護所は、入所者にとっては生活空間です。生活の場として、気持ちよく過ごせる空間になっているかを確認する項目です。
- 居室は、私物の持ち込みや居室内で利用できる物品を確保するなど、入所者にとって居心地がよく、安心して過ごせる場所にできるような工夫が必要です。急な環境変化により入所者や同伴児童もストレスになることが考えられ、その為の対応や配慮も必要です。
- 一時保護所という閉鎖的な環境においては、自由に出られる屋外の空間があることは、入所者の精神的な安定につながると考えられます。構造上難しい場合には、外出の機会・時間を増やす等のソフト面での工夫が必要です。
- なお、居室は入所者のプライベート空間であるため、内側から施錠可能(緊急時には外からの開錠も可能)で、外出時等には居室に自分で施錠ができる構造が望ましいと考えられます。
- 職員が居室に入室するときは、入所者の同意のもとで行うのが基本です。施設の特性上、緊急時等に職員が入らざるを得ない場合もありますが、それを入所者にどう説明しているか、居室に入るといふことについての職員の考え方が重要です。
- 自分が知らない間に居室に誰かが入っているかもしれない、寝ているときに誰かが入ってくるかもしれないという環境は、安心して過ごせる場所とは言えません。そういった不安を感じさせていないかが重要です。

No.11 食事が適切に提供されている

- 11-1 栄養バランスの取れた食事を提供している
- 11-2 食事を適温で提供している
- 11-3 入所者の状況等に対応した食事を提供している

- 入所前には食生活に気を配れずにいた入所者も多いため、栄養のバランスのとれた温かい食事は、入所者にとって安心感につながるとともに、健康回復につながります。
- 様々な方が入所する一時保護所では、アレルギー食や刻み食の提供、乳幼児への対応、文化や宗教等による食事制限への配慮など、入所者一人ひとりに応じたきめ細かな対応が必要です。特別な対応が必要な方の入所があった場合に、どう対応するかを想定しておく必要があります。
- 入所者にとって食事は生活の楽しみの1つです。食事をおいしく楽しく食べることができるよう工夫、利用者の状況や希望に応じた食事をとるための環境づくりも重要です。また、3回の食事以外についても、飲み物の提供等の配慮や工夫が望まれます。

No.12 入所者の健康管理を適切に行っている

- 12-1 入所者の健康状態を把握している
- 12-2 入所者の状況に応じて、服薬管理・支援を行っている
- 12-3 必要な医療を受けられるよう支援している

- 一時保護中の入所者について日々の健康状態が確認されていること、体調不良時に速やかに医療機関を受診するなど、適切な対応が行える体制があるかを確認する項目であり、健康管理における医師、看護師等の医療職のかかわり方もポイントの1つです。
- 一時保護にあたっては、入所者及び同伴家族の健康状態や、アレルギー、持病等を把握し、一時保護中に必要な医療面の対応や退所後を想定した支援・調整を行います。
- 投薬(服薬)については、本人の状況に応じて、一時保護所での管理とする必要があるかを判断します。過去に過剰服薬を行ったことのある利用者については、十分留意することが必要です。

(2) 一時保護所での生活

No.13 入所者の状況や希望に沿った必要な支援や生活環境を提供している

- 13-1 入所者の状況等に応じ、必要な生活面での支援を行っている
- 13-2 入所者が十分に休息を取れるよう、必要な支援を行っている
- 13-3 日課や清掃等の役割は、入所者の状況や希望に応じ、柔軟に運用している
- 13-4 入所者が閉塞感を感じることなく生活できるよう工夫している(外出機会の提供、入所者が選択できるプログラムの提供等)
- 13-5 文化、慣習、宗教等による食習慣や日課の違い等を尊重した対応をしている
- 13-6 入所者の安全を守りながら、入所者の意思に沿って入所者同士がコミュニケーションをとれる環境・機会をつくっている

- 入所者に応じた個別の支援や対応を行えているかを確認する項目です。個別の支援・対応を行うための意向の把握や、提示できる選択肢を持っているかも重要な視点です。
- 入所者によって一時保護に至った背景や理由、入所者や同伴家族の心身の状況、希望する生活が違います。一時保護直後の休息から回復へ、また退所後への準備という段階で、入所者が必要とするサポートや希望する生活も変わってきます。
- 一時保護所は集団生活の環境ではありますが、入所者個人の状況や希望に沿った生活環境をいかに提供するかが大切です。
- 入所者の状況に応じて、清掃や洗濯、同伴児童の世話等の支援を行うなど、生活面での入所者のサポートすることが重要です。入所直後は休息が必要であったり、体調を崩したりする時もあったりします。入所者のアセスメントに努め、必要な支援を行う事ができているかがポイントです。また、入所者が過ごし方を選択できるような工夫をしているかについて考えることも重要です。外出する機会を増やす、参加できるプログラムの提供、入所者同士の交流の場など、選択肢を増やす取組がされていることも大切です。
- 更生を目的とする施設ではない、という視点で、日課や役割等の必要性や運用を考えることも重要です。日課は、「生活リズムを整えるため」「枠がある方が生活しやすい」という考え方もありますが、安心安全が整った場で本人のペースを尊重しつつ、入所者の状況や希望に応じた柔軟な運用をすることが必要です。共有部の清掃を入所者が担当している場合は、その理由や必要性を考えてみることも大切です。
- 日課におけるスケジュール(時間帯)が、職員体制等の施設の都合だけで決まっていなかったり、時間に関する決まりがどこまで必要か、「休息」の時間が確保されていない可能性や生活における窮屈感につながっている可能性はないか、また、縛りを設けず入所者の意思によるところに委ねてもよい、又は委ねたほうがよいところがないかを考えてみることも重要です。

No.14 一時保護所における入所者の生活上のルールは適切である

- 14-1 生活上のルールが最小限となるよう工夫している
- 14-2 ルールとして縛るのではなく、一人の大人として尊重した説明・対応を行っている
- 14-3 入所者の個別の状況に配慮し、個別対応等の工夫を行っている(嗜好品も含む)
- 14-4 一時保護所でのルールについて、その必要性や目的に合致したルールとなっているか等について、定期的に点検・見直しを行っている

- 一時保護所における制限やルールが、適切なものとなっているかを確認する項目です。ルールの理由が適切か、最小限となるよう工夫しているかがポイントです。
- DV 被害者について安全確保の観点から、隔離することだけが目的になっていないか、一時保護所で自分らしく生活できるよう、個別性に配慮できているか、必要な支援ができていないかを考えてみるのが大切です。
- 他人への配慮は地域で生きていく中でも必要な力になります。集団生活の場として入所者同士での配慮が求められることを、どこまでをルールとして設定することが適切か、その観点から考えることも大切です。
- 入所者により、入所理由も状況も異なりますので、個別の状況に応じた支援が必要です。「なぜ他の人はしてよいのに、自分はしてはいけないのか」との問いに対しては、人によって状況が異なるということを理解してもらえようなかかわりが大切です。
- 入所者同士のコミュニケーションはトラブルにつながることはありますが、人との距離の取り方や断り方、ピアサポートの機能、気分転換になるなど、良い点もあります。1つの建物で生活しており、設備等は共有である生活空間の中で、入所者間のかかわりをもたないというルールは、かえって互いのストレスになる可能性もあります。交流するかどうかを入所者が選択できるよう、その環境をつくるのが大切です。
- 入所者間でのやりとりについてのルールをその理由とともに説明したり、トラブルにならないように職員がサポートしながら、入所者同士が自然に生活できる環境をどうつくるかが重要です。入所者によるトラブルが発生したときへの対応についても職員に必要とされるスキルの1つです。イベントやプログラム等の、職員が必ず入るような場面での交流であればリスクは少ないと考えられます。自然に人が集まるような場所、雰囲気があり、そこに職員も自然に入っている状態をつくっている一時保護所もあります。
- 一時保護所には様々な制限やルールがありますが、過去のトラブルが理由で一律禁止等のルールができ、状況が変わってもルールだけがそのまま残っている場合もあります。そういった昔から引き継がれてきたルールは、目的を見失っていたり、目的に合わない方法になっているなど、形骸化しているものもあります。ルールは、本当に必要なのか、目的に合っているものなのかを常に意識して考えることが重要です。

- 一時保護所における制限については、制限が必要な理由ではなく、どうしたらできるかを考えられているかも大切です。自由に外出ができるか、私物をどこまで持ち込めるか、飲食物を持ち込めるかは、一時保護所によって異なります。一時保護所はこういうものという捉え方ではなく、「できているところがある」「ルールを少なくできるかもしれない」という可能性を考えることができるよう、一時保護所のあり方について、過去のルールにとらわれず検討していくことが求められます。

No.15 スマートフォン等の通信機器の利用の仕方・制限は適切である

- 15-1 一時保護中の通信機器の利用制限は、入所者の安全が図られ、かつ一時保護の目的が達成できる範囲で必要最小限となるよう、入所者の状況に応じて個別に判断している
 - 15-2 通信機器の利用制限の説明だけではなく、通信機器の利用により生じる可能性があるリスクについて説明し、入所者自身が必要な対策を講じられるよう支援している
 - 15-3 通信機器の利用が必要な場合に利用できるよう、通信環境や通信機器の貸し出し等の工夫をしている
 - 15-4 支援対象者にとってスマートフォンは生活の一部であり、その利用制限が一時保護所で生活することへの拒否感につながっているという意識を持って、一時保護所内でのスマートフォンの利用について対応している
- 一時保護所におけるスマートフォン等(携帯電話を含む)の利用については、「婦人相談所一時保護所及び婦人保護施設における携帯電話等通信機器の使用に関する基本的対応方針」について(令和2年 12 月 25 日厚生労働省子ども家庭局家庭福祉課長通知)において、「入所者の安全・安心を最優先としつつ、様々な制約の中でも可能な限り入所者の希望に沿った対応を行うべきである」との基本的対応方針が示されました。
 - 基本的方針では、「通信機器の特徴やその使用により生じうる危険性について正確かつ具体的に理解し、それらに応じた対応とともに、入所者に対して丁寧に説明し十分な理解を得ることが重要である。こうした対応は、可能な限り入所者の希望に沿ったものであるべきで、使用を制約する場合でも、必要最小限なものとするべきである。」とされており、一時保護所の利用開始時に位置情報の機能を停止するなどの暫定的・応急的な対応を行うとともに、一時保護所内でのスマートフォン等の利用にあたり、入所者に遵守を求める事項が示されています。
 - また、「加害者による追跡の恐れがある入所者で、所持する通信機器の使用ができない場合、又は通信機器を所持していない場合については、入所者自身の通信機器に代えて、施設が別に用意する通信機器を貸与する方法も、入所者の安全・安心を確保できる有効な方法である。」とあり、入所者自身のスマートフォンの使用が難しい場合には、代替の通信機器の貸与を検討する必要があります。家や仕事を探すには、インターネットの利用が必要であり、入所者の退所支援の観点からも、一時保護所でインターネットを利用できる環境づくりが必要です。
 - 一時保護による支援が必要でありながらもスマートフォン等の利用制限を理由の一つとして入所を拒むケースもあります。年齢によっては同伴家族も同様であり、一時保護を必要とする支援対象者が、一時保護を選択肢として考えられるようにするためには、一時保護所におけるスマートフォン等の取り扱いについての検討が求められています。
 - 利用を制限する際には、一律禁止というルールではなく、入所者自身の安全のために

利用を制限する必要があることを丁寧に説明するとともに、利用する必要がある場合には一時保護所外での利用や、一時保護所の機器を貸与できること等、希望に応じて利用できる方法を提示することが重要です。

- なお、貸与したパソコンの利用履歴を無断で確認したり、入所者がスマートフォンを利用したり電話する場合に職員の立ち合いを条件とすることは、入所者が監視されている印象を持ちます。一時保護所における通信の制限は、権限ではなく支援の一環で行うことであり、その意識を持って入所者への説明や対応を行っているかが重要です。

No.16 入所者が意見や意向等を表明する仕組みがある

- 16-1 入所者が意見・要望・苦情等を表明しやすくなるような対応や配慮を行っている
- 16-2 相談支援員や一時保護所職員による定期的な個別面談の機会を設けている
- 16-3 入所者が女性相談支援センター以外の第三者に相談できる仕組みがある
- 16-4 入所者が意見や意向等を表明する仕組みについて、実効性のある取組となるよう、適宜見直しを行っている

- 入所者が意見や意向等を話しやすくするための工夫には、様々な方法があります。
- 職員が一对一で話をする時間を設けていることもその一例で、入所者側から相談しづらい、話しかけにくい可能性もあり、職員側からそういう時間を設けるのも方法の1つです。意見箱の設置も1つの方法ですが、意見が入っていないのであれば意見を入れやすい仕組みとなるよう工夫が必要です。
- また、一時保護所においては、入所者が第三者に相談できるルートの確保が必要です。生活のしおりに相談先を掲載したり、パンフレットを渡したりしていても、通信手段がなければ連絡できません。利用者が実際に使える制度とするための工夫が求められます。

第3部 一時保護所における支援

(1) アセスメントの実施・個別の支援計画

No.17 支援対象者の意思や希望を確認している

- 17-1 一時保護にあたり、支援対象者のこれまでやこれからの希望等について確認をしている
- 17-2 支援対象者の意思や希望等を踏まえ、一時保護所での生活や支援方針を検討している
- 17-3 一時保護所での生活や支援方針について、支援対象者と確認している
- 17-4 意思や希望を伝えられない支援対象者には、意思や希望を持てるようにするための支援や、自分の考えや気持ちを言語化する支援を行っている

- 一時保護所では、入所者が自分の人生をどうしていきたいのかについて自己決定するための支援が重要です。支援者である職員は、入所者の意思や希望を確認し、その実現に向けて入所者と共に必要なことを整えていくことになります。
- 入所者の意思や希望を聞き取りながら「目標」を確認すること、その目標の実現のために必要な具体的な行動を確認して、それを1つずつクリアしていくこと、このプロセスが入所者の自己決定と目標に向かって進むための推進力になります。
- 入所者自身にとって意思や希望を持っていることはとても重要です。意思や希望をいえない(持てていない)入所者には、意思や希望をもてるようにするための意思形成支援や心理的な支援を行う必要があります。
- なお、同伴児童以外の同伴家族(母親・姉妹等)には、入所者に準じる者として支援します。

No.18 一時保護中の入所者について、適切にアセスメントを行っている

- 18-1 入所者が抱えている問題及びその背景、心身等の状況について、適切なアセスメントを行っている
- 18-2 日常の場面におけるアセスメントを行っている
- 18-3 ストレングスの視点を含めてアセスメントを行っている

- 一時保護所での場面では、入所者のさりげない行動や言動、同伴家族とのやりとりの中で、入所者の素直な気持ちが表れることがあり、入所者の抱えている問題や強みに気づけることがあります。
- 一時保護中にかかわる職員は入所者と接する中で、もしくは入所者の様子を客観的にみていることで、入所者が抱えている困難の把握、理解につながる可能性があります。また、一時保護にあたり、特にアセスメントが必要と判断した点について、意識して接することで確認できることもあります。
- 日常場面での気づきをもとにアセスメントを行い、一時保護中や退所後の必要な支援につなげていくことが必要です。アセスメントのためのチェックシートを作成する等、全ての職員がアセスメントを行えるための仕組みも大切です。
- 入所者の課題だけでなく、強みを見つけて引き出していくことも大切であり(エンパワメント)、職員がそのことを意識して入所者に関わっているかは重要なポイントです。

No.19 一時保護中の入所者について、適切に心理アセスメントを行っている

- 19-1 心理アセスメントは本人の同意を得て行っている
- 19-2 必要な心理アセスメントが行われている
- 19-3 主訴の背景に隠れた生育歴・生活歴や傷付き等がある可能性を踏まえ、心理アセスメントを行っている
- 19-4 中長期的な支援の必要性を検討し、支援方針に反映している

- 入所者の心理的な状況を適切に把握するためには、心理アセスメントが有効です。
- 心理アセスメントにあたっては、何のために、どのような検査を行い、その結果をどう使うのか、本人にもフィードバックすることを入所者に説明し、本人の同意を得て行うことが必要です。
- 一時保護入所直後という急激な環境の変化にあることも留意し、心理アセスメントによる状態像の把握は慎重に行う必要があります。
- また、主訴の背景には、入所者の生育歴や生活歴、傷付き等がある可能性があり、それが現在抱えている困難に影響している可能性があります。入所者自身が認識していない隠れたトラウマ体験等があるかもしれず、慎重な対応が求められます。
- チェックリストを活用するなど、急激な環境の変化の中にいる入所者に負担のない範囲で現在の心身の健康状態を確認し、結果を面接の中で伝える等、入所者にも現在の状況が客観的に把握できるような支援が必要です。

No.20 入所者本人と共に、個別の支援計画を作成している

- 20-1 一時保護所退所後の生活について、入所者と共に考えている
- 20-2 本人と共に課題や背景等の内容を整理し、ニーズを確認している
- 20-3 入所者が自身の課題について理解できるよう、丁寧に説明している
- 20-4 同伴家族の意向等も確認している
- 20-5 入所者が意思や希望を検討しやすいよう、選択肢や情報を提供している
- 20-6 個別の支援計画は文書化し、入所者がいつでも確認できるようにしている
- 20-7 ケース会議を実施し、総合的なアセスメントや入所者の意向等を踏まえた支援方針を検討している
- 20-8 一時保護後も都度入所者の意向を確認し、一時保護所での支援や個別の支援計画に反映している

- 一時保護期間中に自立に必要な様々な情報提供を行い、入所者と共に考えながら、一時保護所退所後の生活について入所者の意思を確認し、個別の支援のための計画を

作成していく必要があります。

- 個別の支援計画には、入所者の入所理由や抱えている課題、面接やアセスメントの結果、退所後に関する本人の希望や目指す方向性、その際に利用すべきと考えられる福祉サービス等を記載します。また、入所者の意思や希望が書かれているとともに、計画を入所者と共有しているか(入所者自身の計画となっているか)が重要です。
- 一時保護中の支援は、ソーシャルワークの視点から、入所者の希望や意思を引き出し、入所者の自己決定のもとで支援を進めていくことが大切です。
- 1つ目のポイントは、入所者に十分な情報提供、選択肢を提示することです。多様な選択肢をつくることは、入所者の意思の尊重の取組の1つです。入所者自身が選択する、自己決定することを支援することが大切です。
- 2つ目のポイントは、入所者の意思や希望を聞き取った事実だけでなく、聞き取りをしながら「目標」を確認し、その目標の実現のために必要な具体的なアクションと一緒に考えることです。個別の支援計画は、策定プロセスが重要です。
- 3つ目のポイントは、個別の支援計画を書面として作成し、入所者と一緒に策定したり、確認できるよう可視化することです。そして書面にした個別の支援計画を、入所者がいつでも確認できるような工夫も大切です。
- 個別の支援計画は、策定することが目的ではなく、入所者の自立を実現するためのものであり、上手く活用することが重要です。計画策定時だけでなく、入所者との面談等においても計画をもとに達成状況や次に取り組むことを確認することで、1つずつ達成できているという実感がエンパワメントにつながったり、辛くなったりしたときに希望や目標を確認できることで頑張ろうと思えたりするかもしれません。入所者の自立を支えるツールとしての活用方法の工夫が期待されます。
- なお、児童を含めて同伴家族についても個別支援の対象者です。同伴家族の意思や希望を確認し、必要な支援を考える必要があります。個別の支援計画には、同伴家族の意思や希望を反映し、計画についての説明等も必要です。

(2) 一時保護中の支援

No.21 人権について、入所者に対して適切に説明している

- 21-1 人権について、入所者やその状況に応じて分かりやすく説明している
- 21-2 他者の人権の尊重についても分かりやすく説明している
- 21-3 権利侵害があった場合の相談先及びその方法について説明している
- 21-4 入所者間や、職員による権利侵害が発生した場合の対応について明確にしている

- 暴力による支配、洗脳は、被害者に「自分が悪い」「ここから逃げられない」と思わせることがあります。被害者への人権教育は、自分には守られる権利があり、その権利が奪われている状態であることを理解する助けになります。
- また、暴力による支配や否定的な言葉は、被害者の自己肯定感を低下させます。「耐えるのが普通」「逃げたら迷惑をかける」「自分なんか幸せになれない」といった暴力被害による認知のゆがみに気づき、自分は尊重されるべき存在であるという感覚を取り戻すためにも、自分の権利について学ぶ機会は重要です。
- どのような行動が暴力にあたるのか、健全な人間関係とはどのようなものか(支配的な関係性との違いは何か)等を学ぶことは、同じような危険な状況に巻き込まれないための力になります。
- DV や虐待などの権利侵害を受けている方の多い一時保護所において、人権教育の視点は重要な取組の1つです。暴力被害による症状を抱えている入所者も多いと考えられるため、入所者の状況や理解度に配慮し、入所者のエンパワメントにつながるよう、繰り返し説明していくことが必要です。
- なお、権利侵害とは、暴力的な行為に加え、暴言や他の入所者のプライバシーに踏み込むことも含まれます。集団生活における他者への配慮は「ルールを守る」といった一面だけではなく、社会生活における他者への関わりの基盤でもあり、自分も相手も意思を尊重される大切な存在であると、相互の権利について説明することが必要です。

No.22 入所者の心身の健康の回復のための支援を行っている

- 22-1 入所者に必要な医療を受けられるよう支援している
- 22-2 入所者一人ひとりの状況に応じた心理的支援を行っている
- 22-3 必要に応じ、精神科受診やカウンセリング等が受けられるよう支援している
- 22-4 心理教育を行っている

- DV被害や親族等からの暴力、性暴力、性的虐待、性的搾取等の被害、差別や社会的排除等の経験に起因する困難や生きづらさ等の経験がある入所者は、心身の健康に課題を抱えている場合が多く、入所者の意向を確認しながら、状況に応じた心理的支援が必要です。その他の入所者についても、入所に至った経緯や本人の意向等を踏まえつつ、状況に応じた心理的支援を実施することが求められます。
- 心理的支援は、一時保護所の職員だけでは難しい場合や、中長期的な支援を必要とするケースが多いため、本人の意向を踏まえつつ、実施機関と連携し、外部資源も活用しながら支援体制を構築することが重要です。

No.23 入所者が自身の安全を守るために必要な教育・情報提供等を行っている

- 23-1 一時保護所での制限等について、ルールとともに、その理由について説明している
- 23-2 入所者が自身の安全を守るための選択・判断ができるよう、支援している

- 一時保護所における様々な制限には、入所者自身の安全を守るために必要なものもあります。しかし、一時保護所のルールとして説明するだけでは、入所者自身が自分の安全を守るための知識になりません。どのようなリスクがあるのか、一時保護所で制限している理由はなぜなのかを分かりやすく説明することにより、一時保護所を退所した後にそのリスクから自分自身を守る術としてどのような方法があるのかを入所者が理解し、自身で判断できるよう、丁寧に説明することが重要です。
- ルールとその理由、想定されるリスクと退所後の対策を入所者に説明することで、一時保護所におけるルールが、リスク対策という目的にあったものになっているか、見直しの必要性に気づく機会になる可能性があります。
- なお、女性相談支援センターガイドラインでは、入所者が社会生活を円滑に行うことに資する内容の講習会等を行うことも検討する必要があるとされています。

No.24 必要な公的制度・サービス等を利用できるよう、支援している

- 24-1 住まい・所在地に関する情報提供・手続き等の支援を行っている
- 24-2 就労に関する情報提供・手続き等の支援を行っている
- 24-3 経済面に関する情報提供・手続き等の支援を行っている
- 24-4 安全確保に関する情報提供・手続き等の支援を行っている
- 24-5 福祉サービス等の利用に関する情報提供・手続き等の支援を行っている
- 24-6 児童の保育・教育等に関する情報提供・手続き等の支援を行っている
- 24-7 施設の利用を希望する入所者が施設入所できるよう、必要な説明や支援を行っている
- 24-8 入所者が利用できる公的制度やサービス等について、提供できる情報を把握している
- 24-9 必要な情報を具体的に分かりやすく説明して提供したり、助言を行っている
- 24-10 必要に応じ、入所者が行う手続き等への同行支援やその調整を行っている
- 24-11 必要に応じ、弁護士につないでいる

- 入所者の希望や意向、抱えている困難の状況等を踏まえて策定した個別の支援計画に基づき、必要な手続きやサービスの利用、施設入所等ができるよう支援します。
- 利用できる制度やサービス、資源について、入所者に情報提供を行い、選択肢を提示したうえで自己決定できるよう支援を行います。
- 中長期的な支援を必要とする場合には施設入所の検討が必要です。一時保護の期間は運用上、2週間を標準としている例もありますが、退所後の安定した暮らしの見通しが立たないうちに、すぐに退所という対応は適切ではありません。また、2週間の期間中には次の生活に必要な手続きが終わらないから施設入所にするということではなく、施設入所の目的を明確にし、その目的に応じた施設を選択することが必要です。そのため、一時保護は、各入所者が必要とする期間に応じて、弾力的に取り扱うよう配慮して運用する必要があります。
- 保護命令の対象となり得るDV被害者については、保護命令制度について説明し、本人が望む場合には、申立手続について支援します。入所時に支援措置（行方不明者届の不受理等）を届け出ている場合には、一時保護所の退所時に、入所者本人の同意のもと、最寄りの警察へ一時保護所等を退所し新たに居住する旨の連絡を行う必要があります。
- 必要に応じ、入所者が弁護士に相談できる環境をつくっておくことも大切です。
- 入所者が必要な支援を受けられているか、が重要です。市区町村や関係機関との役割分担のもとで必要な支援が行われているか、あるいは、市区町村での対応が難しい場合には、センターが市区町村をサポートしたり、直接支援を行うことも役割の1つです。

(3) 同伴児童への支援

No.25 同伴児童を一人の人間として尊重して対応している

- 25-1 同伴児童が、一時保護の目的や理由等を理解できるよう工夫している
- 25-2 同伴児童の意向を確認している
- 25-3 同伴児童を含めた、家族としての支援方針を検討している
- 25-4 同伴児童と保護者の意向が異なる場合は、家族間の調整を行っている
- 25-5 個別の支援計画や見通しの説明を行う等、同伴児童の年齢等に応じた対応を行っている

- 同伴児童には、子どもの権利があるという職員の理解のもと、同伴児童の意向も尊重しているか、入所者の付属物のような扱いをしていないかを確認する項目です。
- 一時保護の目的や理由について、同伴児童が理解できるようにすることが必要です。また、同伴児童の年齢によっては、個別の支援計画の作成にあたり、同伴児童の希望や意向を確認するとともに、計画の共有や説明を行うなど、入所者と同様の対応が求められます。
- これらの説明や意向確認は、保護者が行い、それをセンターとしてサポートする方法もありますが、保護者からはうまく説明ができないなど、保護者に気持ちの余裕がない場合もあります。誰が行うかに関わらず、同伴児童が理解できているか、同伴児童の希望や意向を確認できているかがポイントです。職員が直接同伴児童と話をすることで気づけることもあるかもしれません。職員が説明や意向確認をする場合には、児童の理解の状況や心理面にも配慮しながら、気持ちに寄り添った丁寧な対応を行うことが大切です。
- なお、同伴児童の意向確認は、一時保護を判断する段階で行い、児童の意向も踏まえて、一緒に一時保護をするか等について検討することが必要です。状況に応じて児童相談所とも連携しながら検討する必要があります。

No.26 同伴児童に対して必要な生活面での支援や環境づくりを行っている

- 26-1 一時保護所における同伴児童の日課や必要な支援等について、本人・親と共に確認している
- 26-2 同伴児童のためのレクリエーションやプログラム等を提供している
- 26-3 同伴児童に対し、適切な食事や衣服、備品等を提供している
- 26-4 同伴児童の健康管理を行い、必要な医療を受けられるよう支援している
- 26-5 同伴児童の権利を尊重し、制限が最小限となるよう工夫している

- 一時保護所は同伴児童にとっても生活の場であり、入所者の権利と同様に、同伴児童の権利も守る必要があります。子どもの権利という視点からも、生活上の制限やルールの検討が大切です。
- 一時保護所での生活は、同伴児童も閉塞感を強く感じる可能性があります。同伴児童のストレスは、母親にとってのストレスにもつながるため、同伴児童が気分転換できる工夫がなされているかは重要なポイントです。

No.27 学齢児の同伴児童に対し、適切な教育・学習支援を行っている

- 27-1 同伴児童の状況や特性、学力に配慮した教育・学習支援を行っている（ICTの活用等を含む）
- 27-2 適切な資格及び経験を有する者により学習支援を行っている
- 27-3 児童が学習することの大切さが分かるよう、児童本人や保護者を支援している
- 27-4 通学について、児童本人と保護者の意向とリスクについて確認したうえで、通学可否を判断している
- 27-5 通学について児童本人の意向と異なる対応となる場合、その理由について児童が理解・納得できるよう工夫している
- 27-6 児童が通学する場合、安全対策を含めて必要な調整、手続きの支援等を行っている

- 一時保護期間中も、同伴児童の教育を受ける権利が保障されるよう、学習支援を行うなど、学習機会を確保する必要があります。児童の学習について一時保護所としてどのような体制やサポートが行えているかを確認する項目です。
- 適切な学習習慣が確立されていることは、児童の退所後の生活及び将来にとっても非常に重要であることから、児童本人に対する学習支援に加え、母親等に対しても、児童が学習することの大切さが分かるような支援の工夫が重要です。
- 一時保護所として、同伴児童の学習支援の体制・メニューを持つことが必要です。また、そのメニューを同伴児童と保護者に説明したうえで、一時保護中の児童にどのような学習をさせるのかについて、同伴児童や保護者とセンターとで検討し、必要なサポートをすることが大切です。
- 同伴児童が通学を希望する場合には、通学することのリスク、送迎等の体制、学校との連携等について丁寧な検討と慎重な判断が求められます。また、同伴児童の意向と異なる判断となった場合には、同伴児童に対して丁寧に説明する必要があります。いつになったら学校に行けるようになるのか等、今後の見通しを合わせて説明することも重要です。子どもにとって学校に行けないことは、学習面や友人関係において不安や心配が大変大きいものと理解することが大切です。
- 学習の習慣を身につけたり、勉強の面白さを教えたりすることも一時保護所における支援の1つとして捉え、学習支援を行う必要があります。

No.28 同伴児童に対し、必要な心理アセスメント・心理的支援が行われている

28-1 DV 被害者家族の同伴児童は、被虐待児としての視点で対応している

28-2 同伴児童の状況に応じ、心的外傷へのケア等を実施している

28-3 心理アセスメント等にあたっては、本人や保護者の同意を得ている

- 面前 DV は、子どもに対する心理的虐待として位置づけられており、DV 被害者の同伴児童はその状況にあるという認識のもと、心理アセスメントとそれに基づく心理的支援が必要です。
- 入所者への支援と同様に、どのような検査等を行い、その結果をどう取り扱うのかを説明し、本人や保護者の同意を得て行う必要があります。
- 児童心理司や、児童精神科医等、子どもの心理の専門家によるアセスメントや支援が望ましく、児童相談所と連携した対応を行うことが求められます。

No.29 同伴児童に対し、必要な保育・支援を行っている

29-1 同伴児童の生活について、職員による支援の必要性を確認している

29-2 入所者に対して、必要な育児・子育てに関する助言や支援を行っている

29-3 必要に応じ、職員が保育や同伴児童の対応を行っている

- 同伴児童の世話は、保護者が行うことを基本としていても、入所者の心身の状況によっては、同伴児童の世話をすることが辛い場合もあります。
- 一時保護中は、入所者の心身の状況によってレスパイトも必要です。入所者である母親による世話が一時的に困難な状態にある場合や、入所者が一人で考える時間が必要な場合、手続き等で入所者が外出する必要がある場合などは、職員が一時的に同伴児童の世話を代替できる体制を整える必要があります。
- 入所者によっては、育児に対する知識が乏しい場合や保育・養育の力が弱まっている場合もあるため、必要に応じて育児に関する助言や支援を行うことが大切です。
- なお、乳幼児だけでなく、学齢児についても必要なサポートや助言等を行うことが必要です。

(4) 一時保護所退所に向けた調整

No.30 一時保護所退所後に、必要な支援が行えるよう調整や体制構築を行っている

- 30-1 一時保護中の入所者について個別ケース会議を開催している
- 30-2 個別ケース会議には、必要な支援機関・支援者等が参加している
- 30-3 支援機関・支援者等に必要な情報を共有している
- 30-4 個別ケース会議に、入所者本人が参加している
- 30-5 入所者が安心して退所できるよう工夫している

- 入所者と共に作成した個別の支援計画に基づき、その希望が実現できるよう関係機関と十分に連携を図るとともに、一時保護所を退所後に、入所者が必要な支援を受けることができ、継続的に相談できる環境をつくれているかを確認する項目です。
- 支援調整会議で個別ケース会議を実施し、一時保護所の退所後に必要な支援や支援期間の検討、支援者の確認、支援者間の調整等を行います。入所者に安心感を持ってもらうことも個別ケース会議の重要な目的の1つです。
- 個別ケース会議に入所者本人が参加することにより、自分のことをどれだけの人が応援してくれているかを実感でき、安心感につながると考えられます。特に、出産を控えていたり、障害を持っているなど、退所後のサポートを必要とする方にとっては大切な場面になります。
- また、一時保護中は、センターによる支援が中心となるため、ケース会議の場は、市区町村の担当者にとって一時保護中の状況・支援の経過が把握できる機会であり、一貫性を持った支援につながります。
- 個別ケース会議での検討や関係機関との情報共有には、個別の支援計画を上手く活用することも大切です。
- 自らが抱える課題に自覚がない入所者もあり、一時保護終了後の生活において、再び困難な状況に陥り、自己破産や家庭崩壊、自殺や犯罪等につながらないよう、自身の課題等についての理解を得るため、丁寧に説明するとともに、必要に応じて医療的支援等につなげることが必要です。
- 一時保護終了後、女性相談支援センター以外の機関が支援を行う場合には、入所者の同意のもとで、新たに中心的な役割を担う支援機関に必要な情報や課題等を引き継ぎます。地域での生活を再開する入所者については、地域の女性相談支援員等が中心となって、必要に応じてフォローアップ等を行える体制をつくる必要があります。
- いずれにしても、特定の機関に全てを任せるのではなく、複数の関係機関と連携し、チームとして支援していく体制を整えることが重要です。

第4部 一時保護所の管理・運営

(1) 職員体制・職場環境

No.31 所長が自らの責務を全うし、適切なマネジメントを行っている

- 31-1 所長の職務を行うに必要な専門知識や経験及び女性の人権に関する所見を有している
- 31-2 所長のマネジメントのもとで管理運営を行っている
- 31-3 組織として検討・意思決定をする体制・仕組みを整えている

- 「所長のマネジメントのもとでの管理運営」とは、所長がすべてを行うという趣旨ではありません。職員個々の力を尊重するのも1つのマネジメントであり、所長を含めて特定の誰かが抱え込まないよう、各々の役割と責任を明確にし、組織として動くという体制をつくるのが大切です。
- 所長が一時保護所の運営にどのように関わっているか、実態として一時保護所のマネジメントを誰が行っているのか、各々の役割や責任等が明確になっていることが大切です。

No.32 一時保護所として必要かつ適切な職員体制を確保している

- 32-1 一時保護所の定員数、特性、状況等の実情に応じた職員を配置している
- 32-2 専門性を要する職務には、必要な能力・資格を有する職員が配置されている
- 32-3 各職種の役割や権限、責任が明確になっている
- 32-4 同伴児童への支援を行う職員(保育士・学習支援担当職員等)が配置されている
- 32-5 職員体制について見直しが必要な場合には、本庁所管課と現状・課題等を共有し、改善に向けた要望を伝えている

- 過去の入所者数や入所者にどのような支援を提供するのか、今後どのような対象者を受け入れるのかを検討したうえで、それに必要な人員配置となるよう、適切な体制を整備しているかどうかを確認する項目です。
- 一時保護のニーズを踏まえ、先の見通しと計画性を持って人員配置していくことが重要です。
- 一時保護所内の職員体制では難しい場合には、併設施設を含めた外部の資源を活用する等より、必要な支援が行える体制をどう確保するかの工夫も求められます。

No.33 一時保護所として必要な夜間体制を確保している

33-1 夜間における支援ができる体制がある

33-2 緊急時に対応できる体制がある

- 夜間の入所や、急変等の緊急時の対応を想定し、必要な夜間体制を確保する必要があります。
- 夜間の入所や緊急時にどう対応するかをマニュアル等で明確にするとともに、全職員がその内容を理解できるよう研修を行う等により、迅速に対応できる体制を整えておく必要があります。

No.34 職員の専門性及び支援の質の向上に取り組んでいる

- 34-1 一時保護に従事するものとして、守るべき法・規範・倫理等を全職員が理解するための取組を行っている
- 34-2 職員の専門性の向上を図るための計画的な取組を行っている
- 34-3 スーパーバイズの体制が整っており、適切に行われている
- 34-4 職員一人ひとりの育成に向けた取組を実施している
- 34-5 職員間での指導・育成を行う仕組みがある
- 34-6 職員が外部研修を受講している

- 質の高い支援を行うためには、職員の資質向上のための取組みが不可欠です。
- 最初のポイントは、テーマを適切に選定した計画的な研修を実施できていることです。継続的に研修すべきテーマや法改正等の押さえておくべきテーマが取り入れられているかも大切です。センターが実施する都道府県主催の研修の他、職員が講師となる所内研修、外部研修の受講、また最近ではリモートで外部講師に研修を依頼する方法もあるため、各一時保護所の状況に応じて、外部の資源を上手く活用することが重要です。
- また、研修の対象は、会計年度任用職員なども含めた全職員を対象とする研修であることも重要です。女性相談支援センターは会計年度任用職員が多い職場であるため、それらも含めた全職員が学べる機会をつくる必要があります。一時保護所はシフト制のため、全職員が一堂に会して行うことは難しいかもしれませんが、月1回は職員会議や研修の日として設定して全職員が出勤する日をつくるなど、できるだけ多くの職員が参加できるような工夫が大切です。
- そして、新任職員向けのしっかりとした研修があること、着任後のフォロー体制があることが必要です。全てをOJTに頼るのではなく、OJTでの学びを振り返る、サポートする支援体制が重要です。
- 職員が自身の資質向上に取り組みやすい、研修を受けやすい職場環境の確保が大切です。外部研修を勤務時間内で参加できるか、費用は自己負担かなど、現状は自治体によって様々です。
- 職員一人ひとりの育成計画の作成も大切です。職員によって持っている経験やスキルも様々なため、個々の職員にあった育成をしていく取組みも必要です。
- なお、所内でのスーパービジョンの実施(個別、グループ等)は、職員のバーンアウトの防止や、質の高い支援を継続するための体制として重要です。

No.35 職場環境としての法令遵守や職場環境の改善に取り組んでいる

- 35-1 適正な就業環境を確保している
- 35-2 職員の健康管理を適切に行っている
- 35-3 職員が安心して働ける安全確保の対策を講じている
- 35-4 職員のメンタルヘルスに関する取組を行っている
- 35-5 職員が働きやすい職場環境づくりの取組を行っている

- 「適切な就業環境」かの視点としては、以下のようなものがあります。
 - ・休憩時間が確保できているか
 - ・慢性的な長時間勤務となっていないか
 - ・有給休暇の取得はできているか
 - ・休暇の日はしっかり休めているか(頻繁に緊急対応の相談連絡を受けなければいけないかったり、夜間の問い合わせ対応のための電話を常に所持している等の状況ではないか)
- 一時保護所は、代理トラウマを受けやすい仕事であると考えられ、職員にとって精神的な負担も大きい職場です。一般的な職員向けのメンタルヘルスの取組だけでなく、業務特性を踏まえた研修やサポートも必要です。(例:トラウマ・インフォームド・ケアの取組は、支援者の心理的安全にもつながる)
- 入所者の権利を守る職場には、そこで働く職員を守るための職場環境づくりが必要です。

(2) 情報共有・職員間連携

No.36 職員間で適切に情報共有が行われている

- 36-1 職員間での情報共有や引継ぎ等の仕組みがある
- 36-2 職員間で共有・引継ぎすべき情報が共有されている
- 36-3 職員間のコミュニケーションが図られており、職員間で相互に補完している

- 緊急保護の受入れや、様々な入所者や同伴児童が生活する一時保護所では、予定外のことや緊急対応を必要とすることなどが起こります。またシフト制のため、自分の勤務時間以外の状況も想像しながら対応することも必要です。そのため、他の職員や一時保護所内の状況をみながら、必要に応じてフォローし合う意識を持ち、職員が声を掛け合い、互いに支え合える雰囲気づくりなど、「チーム」として機能させることが大切です。
- 職員間での情報の引継ぎは、朝・夕の申し送り会議で実施している一時保護所が多いと推察されますが、その方法や時間は様々です。申し送り会議は、多くの職員が集まる貴重な時間であると同時に、入所者への対応が手薄になる時間でもあるため、効率的かつ効果的な会議とすることが大切です。記録で確認できること、口頭で共有する必要があること、意見交換等を必要とすることが整理され、会議の目的・論点が明確になっているかがポイントです。

No.37 適切に情報管理が行われている

- 37-1 個人情報の取扱いが適切である
- 37-2 情報の重要性や機密性を踏まえた管理が行われている
- 37-3 書類や記録等が適切に作成・管理・更新されている
- 37-4 入所者に関する情報を外部機関と共有する場合には、入所者本人の同意を得ている

- 必要な情報が記録として残されているか、それらの記録等はいつでも確認できるように整理されているか、職員以外が見ることができないよう書類の掲示や保管がされているかなどがポイントです。特に、執務スペース内の掲示物やファイルの背表紙などの情報については、注意が必要です。
- 関係機関に個人情報を共有するためには入所者本人の同意が必要です。同意を得るためには、情報共有することの目的や内容等を丁寧に説明し、本人の理解を得る必要があります。漠然とした内容で包含的に合意を得ていないか、確認が必要です。
- なお、記録については、マニュアル作成や研修等を実施し、何を、どこに、どのように記録しなくてはいけないのかを全職員が理解していることが重要です。

No.38 ICTを活用した業務効率化の取組を行っている

- 38-1 入所者に関する記録等について、相談部門と一時保護所が相互に確認できるシステムがある
- 38-2 職員がいつでも記録作成等を行えるよう、必要な台数の端末がある
- 38-3 AI やモバイル端末の活用など、記録作成・管理等における職員の負担軽減のための取組を進めている
- 38-4 ICT 活用にあたり、情報管理やプライバシー保護等のセキュリティ面での対策を講じている

- 一時保護所には、入所者に関する情報や、日々の支援記録の他、職員会議や施設の運営に必要な記録等、様々な情報と記録があり、記録作成は職員にとって時間的・精神的に負担の大きい仕事です。
- 一時保護所の情報は常にセンター内で確認・共有する必要がありますが、共有のための仕組みや体制等が十分でないと、共有のために二度手間が生じるなど、職員の負担がより大きくなります。
- また、一時保護中から、退所後に向けた支援を行うために、市区町村や関係機関との情報共有も必要です。
- 福祉分野で活用できる様々なツールが開発され、導入・活用する機関や範囲も広がっています。個人情報を取り扱うことから慎重な検討が必要にはなりますが、関係者が入力・閲覧できるシステムの導入など、入所者への支援の質の向上と職員の負担軽減の観点から、女性相談支援センターとしてのICTの活用は不可欠であり、所管課には積極的な推進が求められます。

(3) 安全管理

No.39 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について、マニュアル等(安全計画等)にして、明確にしている
--

- | |
|--|
| 39-1 マニュアル等が作成され、職員全体で共有や確認できる体制がある |
| 39-2 マニュアル等の内容の実効性を高めるための取組みを行っている |
| 39-3 マニュアル等の内容に基づき、運営・対応等が行えていることを確認する仕組みがある |
| 39-4 マニュアル等の内容について見直し等を行っている |

- 女性相談支援センターの設置要綱において、安全計画や業務継続計画を策定するように定められています。
- 安全計画は、入所者等の安全の確保を図るため、設備の安全点検、一時保護所での生活その他の日常生活における安全に関する指導、職員等の研修及び訓練、その他センターにおける安全に関する事項についての計画です。この計画は、職員に対して周知するとともに、研修や訓練を定期的実施すること、また計画の内容について定期的に見直しを行うことが求められています。
- これらの内容は、多くの一時保護所で「マニュアル」という形で作成されていると考えられますが、その内容の見直し・更新がされないまま、実際に行われている支援等と異なっていることもあります。
- 一時保護所内にどのようなマニュアルが必要なのかを検討し、そのマニュアルを活用した職員研修を定期的実施することが必要です。そして研修などで利用する際にその内容が適切なものとなっているかを確認し、更新していくことが重要です。

No.40 入所者の事故やケガ、入所者間の権利侵害の防止のための安全対策を講じている

- 40-1 入所者の事故やケガ、入所者間の権利侵害を防ぐための対策を講じている
- 40-2 入所者の事故やケガ、入所者間の権利侵害が発生した場合の対応が明確になっている
- 40-3 入所者の事故やケガ、入所者間の権利侵害が発生した場合、その原因の検証や対応策の検討を行う等、再発防止に取り組んでいる

- 建物や設備・備品の老朽化や破損等は思わぬ事故やケガにつながる可能性がありますので、大きな破損に限らず、入所者の生活に不安な箇所に気が付いたときにはできるだけ早く修繕等を行うようにしましょう。定期的に施設を点検し、計画的に必要な修繕を行うとともに、緊急修繕に備えて一定の修繕費を毎年予算として確保することが必要です。
- 入所者間や家族間での権利侵害(暴力や暴言等)があった場合には、すぐに職員に相談するよう伝えます。入所者から相談を受けた場合に、どのように対応するのかをあらかじめ決めておくことが重要です。なお、暴力や暴言等の元が、小さな子どもだから、障がいがあるから、などを理由に、権利侵害を容認することなく、毅然とした対応が必要です。
- 万が一、事故やケガなどのアクシデントやインシデントが発生した場合には、その原因を検証し、同じことが発生しないよう再発防止策を検討することが重要です。
- また、危うく重大な事故やケガになりそうだった、という「ヒヤリ・ハット」の事例を共有し、その要因を確認して改善していくことで、重大な事故等の未然防止につながります。職員がヒヤリ・ハットに気付けることがとても大切です。
- なお、事故やケガには、一時保護中の自死や自死未遂も含まれます。

No.41 災害発生時の対応が明確になっている

- 41-1 火災等の非常災害に備え、マニュアルや具体的な非常災害計画を作成している
- 41-2 避難訓練等を年1回以上実施している
- 41-3 日頃から消防署や警察署、病院等の関係機関との連携に努め、緊急事態発生時に迅速かつ適切な協力が得られるよう努めている
- 41-4 防災備蓄が適切に保管されている

- 地震や火災等の災害時に備えた非常災害計画を作成する必要があります。避難についての計画は、夜間帯などの職員が少ない時間帯を想定して作成することが重要です。誰がどこに連絡するのか、その連絡先がすぐに確認できるようになっているかも大切です。
- 非常災害計画に基づき、年 1 回以上の避難、救出等の訓練の実施が必要です。訓練にあたっては消防署に協力してもらう等、緊急時に備えた連携の機会を上手くつくることも必要です。
- また、非常災害の発生時において、入所者に対する支援の提供を継続的に実施するとともに、早期の業務再開を図るための業務継続計画も策定する必要があります。非常災害計画や安全計画と一体のものとして策定することも可能です。

No.42 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

- 42-1 感染症の発生を防ぐための対策を講じている
- 42-2 感染症が発生した場合に、二次感染防止等の対応が明確になっている

- 集団生活である一時保護所では、感染症の発生及び拡大予防のための対策を講じることが必要です。感染症の流行時期には、一時保護開始時に健康状態を確認するとともに、感染症の可能性がある場合には、居室で過ごすことができるようにするなどの対策も必要です。
- 一方で、隔離された居室で過ごすことは、閉塞感もあり心理的な負担は大きくなります。特に、同伴児童がいる場合には、大きなストレスにつながる可能性があります。過度な感染対策は入所者の生活における様々な制限にもつながりますので注意が必要です。
- なお、非常災害と同様に、感染症発生時の対応についての支援の継続や業務再開を図るための計画として、業務継続計画の策定が必要です。

No.43 一時保護中の入所者の私物について、適切に対応している

43-1 持ち込み不可の私物の範囲は適切である

43-2 一時保護期間中に預かった私物について、紛失等がないよう適切に管理している

43-3 入所者の私物について、一時保護解除時に確実に返還している

- 入所者が持ち込むことのできない私物の範囲が適切か、また一時保護所で預かった私物が適切に管理されているかを確認する項目です。
- 危険物以外の私物については、持ち込み不可とする合理的な理由があるかがポイントです。入所者が手元に置いておきたいと希望してきた私物について、居室内のみで利用することや、紛失・破損の責任は負えないことを説明したうえで、持ち込むか否かは入所者の判断に委ねることはできないか、検討することも大切です。
- なお、一時保護所内の紛失等のトラブル防止の観点から、居室に施錠ができる、又は居室内に施錠できる収納を置くなど、環境の整備も必要です。

(4) 関係機関との連携

No.44 警察と適切に連携している

- 44-1 一時保護を必要とする支援対象者が、確実にセンターにつながるよう、警察への説明や情報連携等を行っている
- 44-2 必要な場面で警察の協力が得られるよう日頃から連携している
- 44-3 入所者と警察との面接等を必要とする場合には、入所者の心身の負担が軽減されるよう、配慮が必要な事項等について警察と十分に調整している

- 女性支援において、警察との連携は重要です。警察に、いつでも相談ができる、話ができる関係性や体制があるかを確認する項目です。
- 入所者の安全の確認ができない時に見回りを依頼したり、センターに危険な人物が来所してきた場合に緊急対応を依頼するなど、すぐに連絡ができる連携体制が必要です。
- 密な関係性を持つ必要のある関係機関とは、代表者会議等とは別に、課題を共有し、認識を合わせたり、意見交換をするための機会を設けることも必要です。一方向ではなく、双方向のやりとりができる、お互いに課題を言い合えるような関係性をつくるのが大切です。

No.45 医療機関と適切に連携している

- 45-1 必要な場面で医療機関からの協力が得られている
- 45-2 入所者の状況に応じ、医師、看護師、保健師等とのチームケアを行える体制がある
- 45-3 必要に応じて受診・協力が得られる精神科医・精神科医療機関がある

- 入所者に対し、必要な医療を行うための医療機関との連携体制があるかがポイントです。夜間や休日にも対応してもらえる医療機関や、精神科医の協力など、センターの役割について医療機関の理解を得たうえで、相談部門と連携しながら、医療機関とのネットワークを広げていく必要があります。
- また、入所者が退所した後も継続的に医療機関を受診できるよう、センターの所在地域以外の医療機関との連携も大切です。

(5) 質の向上

No.46 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

- 46-1 運営における課題や目標を定めた、事業計画を作成している
- 46-2 事業計画に基づく取組を実施している
- 46-3 事業計画の策定と評価、見直しの仕組みがある
- 46-4 事業計画の策定にあたって、入所者や職員の意見を反映できる仕組みがある

- 一時保護所において、職員の育成や業務改善等の様々な取組を着実に進めていくためには、目標を立て、それを実現していくために必要な取組を具体化し、予算をとり、スケジュールに落とし込む「計画」を作成することが大切です。
- 一時保護所に関する事業計画が立てられ、職員間で共有できているか、組織として実行するための体制や取組内容が具体化されているか、実際に実行できており、翌年度の事業計画では必要な見直しが行える、そのような事業計画が策定されているかがポイントです。一時保護所としての理念の実現が意識された事業計画になっていることが重要です。
- また、一時保護所として目標を設定する際には、管理職だけで決めるのではなく、職員や入所者の意見も踏まえてつくられることが大切です。

No.47 一時保護所としての質の向上を図るための仕組みがある

- 47-1 自己評価を定期的に行っている
- 47-2 外部評価を定期的に受けている
- 47-3 自己評価や外部評価の結果を踏まえた質の向上のための取組を行っている
- 47-4 入所者の意見を反映した、一時保護等の質の向上を図る取組が行われている
- 47-5 入所者等からの意見・要望・苦情に迅速かつ適切に対応するため、窓口設置等の必要な措置を講じている

- 困難な問題を抱える女性への支援に関する法律(令和四年法律第五十二号)では、「この法律に基づく支援を受ける者の権利を擁護する仕組みの構築及び当該支援の質を公正かつ適切に評価する仕組みの構築について検討を行う」とされています。
- 一時保護所における第三者評価は、入所者の権利擁護と支援の質の評価の2つの目的を持った仕組みです。
- 第三者評価だけでなく、自己評価も大切です。第三者評価の結果を踏まえて、改善状況を確認したり、退所者アンケートや意見箱等で出された入所者の意見を検討したり、また第三者評価基準の評価項目を活用して定期的に自己評価を行い、その結果を事業計画につなげていく方法もあります。
- 第三者評価を上手く活用し、所管課と共に改善につなげていける可能性もあります。
- 「変えていく」ことは、時間的にも精神的にも大きい負担となりますが、変えることで職員の負担軽減につながることもたくさんあります。職員一人ひとりの気づきを、一時保護所をよりよい状態に変えていくエネルギーにできる仕組みと組織風土が大切です。

厚生労働省
令和7年度「困難な問題を抱える女性への支援の推進
に資する取組に関する調査研究事業」

報告書

令和8年3月

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社
政策研究事業本部
住所：大阪市北区梅田 2-5-25
電話：06-7637-1460
