

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か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を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ことが大切です。
- 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、効果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を実施すること、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を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、実際に実行できているか、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。