

〔令和3年度〕  
母子生活支援施設

サービス分析シート  
(6. サービス提供のプロセス)  
【自己評価用】

経営層合議用

作成日 (完成日)	令和	年	月	日
施設・事業所名				
作成関係者	(役職名)	(氏名)		

カテゴリ
1.リーダーシップと意思決定
2.事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行
3.経営における社会的責任
4.リスクマネジメント
5.職員と組織の能力向上
6.サービス提供のプロセス
7.事業所の重要課題に対する組織的な活動

網掛け部がサービス分析シートに該当します

■ サービス分析シートを用いた自己評価を実施するにあたっての記入手順

- 評価項目に対する事業所の取り組み状況を確認するために、「標準項目」の実施状況をチェック☑します。  
「標準項目」にはどんな事象が該当するのか、「評価項目」の〔ねらい〕を確認のうえ「カテゴリ」及び「サブカテゴリ」の趣旨から外れないように合議します。  
また、各「標準項目」に該当するあなたの事業所における実践例を「私たちの実践例」欄に、その取り組みの記録等にあたるものを「その実践の記録等」欄にそれぞれ記入します。記録等と実践例が同じである場合、「その実践の記録等」欄は省略できます。
- 「標準項目」ができていると確認するための要件は、次の1、2、3をすべてを満たした場合です。
  - 事業者が当該事項を実施していること
  - その実施が継続的（必要性を認識し、計画的）であること ⇒ 「私たちの実践例」欄に記入する内容です。
  - その根拠が示せること ⇒ 「その実践の記録等」欄に記入する内容です。
- 標準項目について確認した後に、「良いと思う点」「改善する必要があると思う点」を記述します。
  - ・サブカテゴリ1～3及び5、6は、サブカテゴリごとに記述します。
  - ・サブカテゴリ4「サービスの実施」は、評価項目ごとに記述します。⇒ 「良いと思う点」
  - ・力を入れて取り組んでいること ・工夫して取り組んでいること ・独自に取り組んでいること
  - ・自信を持って取り組んでいること ・利用者に知ってもらいたいこと など⇒ 「改善する必要がある点」
  - ・改善の必要があると認識していること ・改善計画中のこと
  - ・改善に取り組んでいること など

## カテゴリー6 サービス提供のプロセス

### サブカテゴリー1 サービス情報の提供

#### 評価項目 6-1-1

#### 子どもや母親等に対してサービスの情報を提供している

- [ねらい] ・サービスを選択するための情報が、子どもや母親に届くように工夫して提供しているか  
 ・パンフレットやホームページ等の存在のみを評価するものではない

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	子どもや母親の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている	<input type="checkbox"/>		
2	事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	<input type="checkbox"/>		
3	子どもや母親の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している	<input type="checkbox"/>		

### サブカテゴリー1 サービス情報の提供 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**サブカテゴリー2 サービスの開始・終了時の対応**

**評価項目 6-2-1**

**サービスの開始にあたり子どもや母親に説明し、理解を得るようにしている**

- [ねらい] ・サービス開始時に、子どもや母親の状況に応じたサービス内容の説明をしているか  
 ・十分な説明をしたうえで、子どもや母親の意向を確認し、同意を得るようにしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	サービスの開始にあたり、施設の基本的ルール(約束ごと)、権利擁護の取り組みをはじめとした重要な事項等を子どもや母親の状況に応じて説明している	<input type="checkbox"/>		
2	サービス内容について、子どもや母親の同意を得るようにしている	<input type="checkbox"/>		
3	サービスに関する説明の際に、子どもや母親の意向を確認し、記録化している	<input type="checkbox"/>		

**評価項目 6-2-2**

**サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている**

- [ねらい] ・サービス開始時の環境変化による影響を緩和する取り組みをしているか  
 ・利用者がサービスを終了する場合、子どもや母親の不安の軽減に取り組むとともに、退所後の支援の継続性にも配慮しているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	サービス開始時に、子どもや母親の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している	<input type="checkbox"/>		
2	利用開始直後には、子どもや母親の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている	<input type="checkbox"/>		
3	入所以前の生活習慣等をふまえた支援を行っている	<input type="checkbox"/>		
4	サービスの終了時には、子どもや母親の不安を軽減し、退所後の支援の継続性にも配慮している	<input type="checkbox"/>		

**サブカテゴリー2 サービスの開始・終了時の対応 について**

<p><b>良いと思う点</b></p>    	<p><b>改善する必要があると思う点</b></p>    
--------------------------------------	---

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**サブカテゴリー3 個別状況に応じた計画策定・記録**

**評価項目 6-3-1**

定められた手順に従ってアセスメントを行い、子どもや母親の課題を個別のサービス場面ごとに明示している

- [ねらい] ・支援をするうえで子どもや母親の個人情報などをどのように把握しているか  
 ・子どもや母親の状況に応じたアセスメントの手順や見直しの基準が確立しているか

標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1 子どもや母親の心身の状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し把握している	<input type="checkbox"/>		
2 子どもや母親一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	<input type="checkbox"/>		
3 アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている	<input type="checkbox"/>		

**評価項目 6-3-2**

子どもや母親の希望と関係者の意見を取り入れた自立支援計画を作成している

- [ねらい] ・子どもの最善の利益を第一に、子どもや母親の希望をどのように取り入れ、計画を作成しているか  
 ・個人の状況に応じた計画となるよう作成し、見直しをしているか

標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1 計画は、子どもの最善の利益を第一に、子どもや母親の希望を適切に反映して作成、見直しをしている	<input type="checkbox"/>		
2 計画を子どもや母親にわかりやすく説明し、同意を得るようにしている	<input type="checkbox"/>		
3 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直すとともに、緊急に支援内容を変更する必要がある場合の対応や計画変更のしくみを整備している	<input type="checkbox"/>		

**評価項目 6-3-3**

子どもや母親に関する記録を適切に作成する体制を確立している

- [ねらい] ・職員が、子どもや母親の状況の変化等をどのように記録しているか  
 ・具体的な支援の内容や子どもや母親の変化等が適切に記録されているか

標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1 子どもや母親一人ひとりに関する必要な情報を記載するしくみがある	<input type="checkbox"/>		
2 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果子どもや母親の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している	<input type="checkbox"/>		

**評価項目 6-3-4**

子どもや母親の状況等に関する情報を職員間で共有化している

- [ねらい] ・子どもや母親に関わる情報を職員間でどのように共有化しているか  
 ・日々子どもや母親の変化等をどのような方で共有化しているか

標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している	<input type="checkbox"/>		
2 申し送り・引継ぎ等により、子どもや母親に変化があった場合の情報を職員間で共有化している	<input type="checkbox"/>		

**サブカテゴリー3 個別状況に応じた計画策定・記録について**

<p><b>良いと思う点</b></p>	<p><b>改善する必要があると思う点</b></p>
----------------------	-----------------------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

### サブカテゴリ-4 サービスの実施

#### 評価項目 6-4-1

#### 個別の自立支援計画に基づいて、自立のための支援を行っている

- [ねらい] ・サブカテゴリ-3で策定した計画の記載内容が、どのように実践されているか  
 ・子どもや母親一人ひとりの信頼関係を構築し、自立に向けた支援を行っているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	個別の自立支援計画に基づいて支援を行っている	<input type="checkbox"/>		
2	子どもや母親一人ひとりに合った方法で、職員との信頼関係を構築するために受容的・支持的な関わりをしている	<input type="checkbox"/>		
3	必要に応じて、家族間・親族間の関係調整の支援を行っている	<input type="checkbox"/>		
4	退所後の安定した生活基盤の確保に向け、関係機関や関係職員、専門機関と連携をとって、退所後の生活を見越した支援を行っている	<input type="checkbox"/>		
5	退所後は計画に基づいて、一人ひとりに応じた支援を関係機関や関係職員と連携して行っている	<input type="checkbox"/>		

#### 評価項目 6-4-1 について

<p><b>良いと思う点</b></p>	<p><b>改善する必要があると思う点</b></p>
----------------------	-----------------------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

#### 評価項目 6-4-2

#### 子どもの健全育成のための支援を行っている

- [ねらい] ・子どもの健全育成のためにどのように支援を行っているか  
 ・子ども一人ひとりの状況に合わせ、支援を行っているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	子どもの自主性、協調性を育てる取り組みを行っている	<input type="checkbox"/>		
2	子ども一人ひとりの状況に応じた学習支援を行っている	<input type="checkbox"/>		
3	学校等の関係機関との役割分担を行い、必要に応じて、情報交換をしている	<input type="checkbox"/>		
4	子どもの心の悩みなどの課題に対応できるように工夫している	<input type="checkbox"/>		
5	子どもの年齢に応じた生活力を身につけられるよう支援を行っている	<input type="checkbox"/>		
6	食習慣の確立や食育に関心を深めるための支援を行っている	<input type="checkbox"/>		

#### 評価項目 6-4-2 について

<p><b>良いと思う点</b></p>	<p><b>改善する必要があると思う点</b></p>
----------------------	-----------------------------

令和3年度 母子生活支援施設版 サービス分析シート(経営層合議用)

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**評価項目 6-4-3**

**母親の子育てを支援するためのさまざまな取り組みを行っている**

[ねらい] ・母親の子育ての支援のためにどのように支援を行っているか  
 ・単なる支援メニューの確認にとどまらず自立支援計画に沿って一貫した支援が行われているかを確認

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	子育てに関する不安や悩みを相談できるようにしている	<input type="checkbox"/>		
2	母親の養育力や子育て観を向上させるような支援を行っている	<input type="checkbox"/>		
3	母親同士が交流し、子育て等について情報交換できる機会を提供している	<input type="checkbox"/>		

**評価項目 6-4-3 について**

<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**評価項目 6-4-4**

**自立に向けた生活支援や就労支援等のさまざまな取り組みを行っている**

[ねらい] ・自立に向けた生活面や就労面での支援をどのように行っているか  
 ・自立のための生活習慣等の習得、母親の意向を踏まえた安定・継続的な就労のための支援を確認

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	基本的な生活習慣及び生活知識・技術を身につけられるよう支援を行っている	<input type="checkbox"/>		
2	母親の適性、経験、意向等をふまえて、就労支援を行っている	<input type="checkbox"/>		
3	安定・継続した就労のために、必要に応じて就労先との調整を行っている	<input type="checkbox"/>		
4	母親の状況(体調不良、就職活動など)に応じた保育サービスを行っている	<input type="checkbox"/>		
5	経済的自立のための相談や支援を行っている	<input type="checkbox"/>		

**評価項目 6-4-4 について**

<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**評価項目 6-4-5**

**子どもや母親が心身の健康を維持するための支援を行っている**

- [ねらい] ・日常生活を健全に営むための支援を行っているか  
 ・医療的なケアは、医療機関等と連携して支援を行っているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	必要に応じて医療機関等と連携し、病状、薬の説明や指示どおりの服薬等の療養支援を行っている	<input type="checkbox"/>		
2	心身のケアが必要な子どもや母親に対しては、医療機関等と連携して支援を行っている	<input type="checkbox"/>		

**評価項目 6-4-5 について**

<p><b>良いと思う点</b></p>	<p><b>改善する必要があると思う点</b></p>
----------------------	-----------------------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**評価項目 6-4-6**

**子どもや母親の生活が安心・安定したものとなるよう、主体性を尊重した支援を行っている**

- [ねらい] ・子どもや母親の主体性は日常生活で尊重されているか  
 ・子どもや母親にとっての望ましい環境が整備されているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	生活ルールの設定やスペースの提供などは子どもや母親の意向を尊重して行っている	<input type="checkbox"/>		
2	施設の行事や活動は、子どもや母親が参画しやすいように工夫し、計画・実施している	<input type="checkbox"/>		
3	共有スペースは、子どもや母親の安全性や快適性に配慮したものとなっている	<input type="checkbox"/>		

**評価項目 6-4-6 について**

<p><b>良いと思う点</b></p>	<p><b>改善する必要があると思う点</b></p>
----------------------	-----------------------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。



**評価項目 6-4-7**

**地域との連携のもとに子どもや母親の生活の幅を広げるための取り組みを行っている**

[ねらい] ・地域性に応じ、子どもや母親が地域の一員として生活する機会をつくっているか  
 ・子どもや母親が外部の資源を活用しながら生活できているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	子どもや母親にとって必要な情報を収集し、活用できるように提供している	<input type="checkbox"/>		
2	地域の社会資源を、子どもや母親が実生活で活用できるように支援を行っている	<input type="checkbox"/>		

**評価項目 6-4-7 について**

<p><b>良いと思う点</b></p>	<p><b>改善する必要があると思う点</b></p>
----------------------	-----------------------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**サブカテゴリ5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重**

**評価項目 6-5-1**

**子どもや母親のプライバシー保護を徹底している**

[ねらい] ・日常の中で、どのように子どもや母親のプライバシーの保護をしているのか  
 ・組織としての規定やしきみに則って行動しており、属人的な対応になっていないか

標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1 子どもや母親に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要が生じた場合には、子どもや母親の同意を得るようにしている	<input type="checkbox"/>		
2 個人の所有物や郵便物の扱い、居室への職員の出入り等、日常の支援の中で、子どもや母親のプライバシーに配慮した支援を行っている	<input type="checkbox"/>		
3 子どもや母親の羞恥心に配慮した支援を行っている	<input type="checkbox"/>		

**評価項目 6-5-2**

**サービスの実施にあたり、子どもや母親の権利を守り、個人の意思を尊重している**

[ねらい] ・サービス提供の中で、子どもや母親の権利を擁護し、意思を尊重しているか  
 ・子どもや母親の価値観等を考慮し、その人らしい生活を尊重しているか

標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1 意見を表明しやすい環境をつくるなど、子どもや母親(保護者として)の権利が守られるように取り組んでいる	<input type="checkbox"/>		
2 居室内での虐待等不測の事態が起きないように見守る体制を整えている	<input type="checkbox"/>		
3 子どもや母親一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている	<input type="checkbox"/>		

**サブカテゴリ5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重 について**

<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**サブカテゴリー6 事業所業務の標準化**

**評価項目 6-6-1**

**手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている**

[ねらい] ・業務の一定水準を確保するための手引書等を整備し、その内容に沿ったサービスを実施しているか  
 ・業務の標準化は、対人援助の単純化や画一化をめざすものではない

標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている	<input type="checkbox"/>		
2 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうか定期的に点検・見直しをしている	<input type="checkbox"/>		
3 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している	<input type="checkbox"/>		

**評価項目 6-6-2**

**サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている**

[ねらい] ・業務の標準レベルを見直す仕組みを確立しているか  
 ・よりよいサービスをめざし、職員や子ども、母親等の意見を反映して見直しを行っているか

標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1 提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている	<input type="checkbox"/>		
2 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や子ども、母親等からの意見や提案を反映するようにしている	<input type="checkbox"/>		

**サブカテゴリー6 事業所業務の標準化 について**

<p><b>良いと思う点</b></p>	<p><b>改善する必要があると思う点</b></p>
----------------------	-----------------------------

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。