

〔平成17年度〕

—— 認証保育所 A 型・B 型 ——

# サービス分析シート (6.サービス提供のプロセス)

## 経営層合議用

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

カテゴリー
1.リーダーシップと意思決定
2.経営における社会的責任
3.利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
4.計画の策定と着実な実行
5.職員と組織の能力向上
6.サービス提供のプロセス
7.情報の保護・共有
8.1～7に関する活動成果

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

- 1 評点は「評価項目」ごとにつけます。「サブカテゴリー」を確認しながら、「標準項目」にはどんな事象が該当するのか合議します。
- 2 「標準項目」を「実施している(またはしくみがある)」と確認した根拠を「確認根拠」欄に記入します。
- 3 「標準項目」ができていると確認するための要件は、次のすべてを満たした場合です。  
(1 事業者が当該事項を実施していること 2 その実施が継続的(必要性を認識し、計画的)であること 3 その根拠が示せること)
- 4 「標準項目を超えた取り組み」とは、標準項目をすべて満たした上で、下記のすべてを満たした取り組みです。該当する取り組みがあれば記入します。  
(ア 当該評価項目のねらいに合致していること イ 事業所の理念・方針に合致していること ウ 事業所の独自性または現状を改善するプロセスが認められること)
- 5 すべての「標準項目」と「標準項目を超えた取り組み」を記入した後、評点をつけてください。  
評価項目の評点は、次のとおりです。該当する評点を記入してください。  
A+: 標準項目をすべて満たした上で、標準項目を超えた取り組みがある状態      A: 標準項目をすべて満たした状態  
B: 標準項目をひとつでも満たしていないものがある状態      C: 標準項目をひとつも満たしていない状態
- 6 すべての評価項目を記入した後に、「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。  
・サブカテゴリー1～3及び5、6は、サブカテゴリーごとに記述します。  
・サブカテゴリー4「サービスの実施」は、評価項目ごとに記述します。

## 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 1 保護者等に対してサービスの情報を提供している	評点( )	評価項目のねらい ・サービスを選択するための情報ニーズを把握し、どのように提供しているか ・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	確認根拠	
1 保護者の特性を考慮し、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		
2 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している		
3 保護者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		
4 事業所のサービス利用が困難な場合には、理由を説明したうえで、他の相談先紹介など必要な対応をしている		
【標準項目を超えた取り組み】		

#### サブカテゴリー1のコメント

良いと思う点	改善する必要があると思う点
--------	---------------

サブカテゴリー 2 サービスの開始・終了時の対応

<b>評価項目 1</b> <b>サービスの開始にあたり保護者に説明し、同意を得ている</b>	<b>評点( )</b>	<b>評価項目のねらい</b> ・サービス開始時に、保護者の状況に応じた説明をしているか ・十分な説明をしたうえで、保護者の意向を確認し、納得を得ているか
標準項目	確認根拠	
1 サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を保護者の状況に応じて説明している		
2 サービス内容や利用者負担金等について、保護者の同意を得ている		
3 サービスに関する説明の際に、保護者の意向を確認し、記録化している		
【標準項目を超えた取り組み】		

認証保育所(A・B型)版 サービス分析シート

<b>評価項目 2</b> <b>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している</b>	<b>評点( )</b>	<b>評価項目のねらい</b> ・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 ・子どもがサービスを終了する場合、子どもや保護者の不安を除去しているか
標準項目	確認根拠	
1 サービス開始時に、子ども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		
2 利用開始直後には、子どもの不安やストレスを軽減するよう配慮している		
3 サービス利用前の生活をふまえた支援をしている		
4 サービスの終了時(就学を除く)には、子どもや保護者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援をしている		
【標準項目を超えた取り組み】		

サブカテゴリ2のコメント

良いと思う点	改善する必要があると思う点
--------	---------------

サブカテゴリー 3 個別状況に応じた計画策定・記録

<b>評価項目 1</b> 必要に応じて、定められた手順に従ってアセスメントを行い、子どもの課題を個別のサービス場面ごとに明示している	評点( )	評価項目のねらい ・支援をするうえで必要な子ども個人の情報をどのように把握しているか ・子どもの状況に応じたアセスメントの手順や改訂基準が確立しているか
標準項目	確認根拠	
1 子どもの心身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		
2 子どもや保護者のニーズ・課題を明示する手続きを定め、記録している		
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		
【標準項目を超えた取り組み】		
<b>評価項目 2</b> 必要に応じて、子どもの様子や保護者の希望、関係者の意見を取り入れた個別のサービス計画を作成している	評点( )	評価項目のねらい ・子どもの様子や保護者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	確認根拠	
1 計画は、子どもの様子や保護者の希望を尊重して作成、見直しをしている		
2 計画を保護者にわかりやすく説明し、同意を得ている		
3 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直しをしている		
4 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している		
【標準項目を超えた取り組み】		

認証保育所(A・B型)版 サービス分析シート

<b>評価項目 3</b> 必要に応じて、子どもに関する記録が行われ、管理体制を確立している		評点( )	評価項目のねらい ・職員が、子ども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の変化等が適切に記録されているか
標準項目		確認根拠	
1 子ども一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある			
2 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果子ども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			
【標準項目を超えた取り組み】			
<b>評価項目 4</b> 子どもの状況等に関する情報を職員間で共有化している		評点( )	評価項目のねらい ・子どもに関わる情報を職員間でどのように共有化しているか ・日々の子どもの変化等をどのような方策で共有化しているか
標準項目		確認根拠	
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			
2 申し送り・引継ぎ等により、子どもに変化があった場合の情報を職員間で共有化している			
【標準項目を超えた取り組み】			
<b>サブカテゴリ-3のコメント</b>			
良いと思う点		改善する必要があると思う点	

サブカテゴリー 4 サービスの実施

<b>評価項目 1</b> <b>子どもの発達を促すための保育を行っている</b>	<b>評点( )</b>	評価項目のねらい ・日常の保育の中で子どもの発達を促す取り組みがあるか ・子どもの意向を把握しているか
標準項目	確認根拠	
1 子ども一人ひとりの発達の過程や生活環境などにより子どもの全体的な姿を把握している		
2 子どもの自主性、自発性を尊重し、遊び込める時間の配慮をしている		
3 多様な表現活動や園外活動を計画している		
4 文化や習慣の違いなどを認め、互いを尊重する心を育てる工夫をしている		
5 障害のある子どもの保育にあたっては、一人ひとりの障害の種類、特性に応じた保育ができるように配慮している		
【標準項目を超えた取り組み】		
<b>評価項目1のコメント</b>		
良いと思う点	改善する必要があると思う点	

認証保育所(A・B型)版 サービス分析シート

<b>評価項目 2</b> <b>栄養バランスを考慮したうえで、おいしい食事を出している</b>		<b>評点( )</b>	評価項目のねらい ・子どもの状況や意向を尊重した食事提供がされているか ・子どもが食事を楽しむことができるか
標準項目		確認根拠	
1 メニューや味付けなどに工夫を凝らしている			
2 子どもの状態にあった椅子・テーブル等を用意している			
3 食物アレルギーや文化・習慣の違いなど、個別に配慮した食事を提供している			
4 快適に食事ができるように環境面でも配慮をしている			
【0歳児を受け入れている保育所のみ】 5 乳児の授乳や食事に関しては、乳児一人ひとりの状況やリズムに合わせて行っている			
【標準項目を超えた取り組み】			
<b>評価項目2のコメント</b>			
<b>良いと思う点</b>  		<b>改善する必要があると思う点</b>  	



認証保育所(A・B型)版 サービス分析シート

評価項目 3 子どもが心身の健康を回復・維持するための支援を行っている		評点( )	評価項目のねらい ・子どもの状況に応じて、健康を維持する支援をしているか ・医療機関との連携を基に、子どもの健康維持策を講じているか
標準項目		確認根拠	
1 子どもの健康状態を定期的に記録し、把握している			
2 乳幼児突然死症候群(SIDS)、感染症等を予防をする仕組みがある			
3 医療的なケアが必要な子どもに対し、支援できる体制を確保している			
4 保護者に対して感染症や乳幼児突然死症候群(SIDS)等に関する情報を提供し、予防に努めている			
5 健康に関する保護者からの相談に応じる体制を整えている			
【標準項目を超えた取り組み】			
<b>評価項目3のコメント</b>			
<b>良いと思う点</b>		<b>改善する必要があると思う点</b>	

認証保育所(A・B型)版 サービス分析シート

<b>評価項目 4</b> <b>園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行っている</b>	<b>評点( )</b>	<b>評価項目のねらい</b> ・子どもの意向は日常生活で尊重されているか ・子どもにとっての望ましい環境が整備されているか
標準項目	確認根拠	
1 子どもが保育所の生活を楽しめる工夫をしている(誕生会、季節の行事など)		
2 園内は快適で落ち着ける環境・空間にしている		
3 お昼寝は子どもの状況に合わせる工夫をしている		
【標準項目を超えた取り組み】		
<b>評価項目4のコメント</b>		
<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>	

認証保育所(A・B型)版 サービス分析シート

<b>評価項目 5</b>		<b>評点( )</b>	<b>評価項目のねらい</b> ・家庭との連絡を緊密に取っているか ・家庭との信頼関係を構築しているか
<b>保育所と家庭との交流・連携を緊密に行っている</b>			
標準項目		確認根拠	
1 保護者などが常時参観できるしくみがある			
2 便り、クラス別保護者会などを活用し、子どもの保育所での生活ぶりを家庭に紹介している			
3 保護者の事情に応じて、柔軟な対応をしている			
4 保護者が保育所の行事などに参加しやすい工夫を行っている			
5 子どもの登降園において、保護者以外が行う場合、特別なしくみがある			
6 保育所のイベントや行事等の企画から保護者が参画することが可能である			
【標準項目を超えた取り組み】			
<b>評価項目5のコメント</b>			
<b>良いと思う点</b>		<b>改善する必要があると思う点</b>	

認証保育所(A・B型)版 サービス分析シート

<b>評価項目 6</b> <b>虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている</b>		<b>評点( )</b>	評価項目のねらい ・虐待の早期発見・未然防止に取り組んでいるか ・育児困難家庭への支援を行っているか
標準項目		確認根拠	
1	虐待防止や育児困難家庭への支援に向けて、職員の勉強会・研修会を実施し理解を深めている		
2	職員が、虐待を受けている疑いのある子どもの情報を得たときや虐待の事実を把握した際には、組織としての速やかな対応を決定する体制を整えている		
3	虐待を受けている疑いのある子どもと保護者の情報は、児童相談所、子ども家庭支援センターなど関係機関に照会、通告を行い、その後も連携できるような体制を整えている		
4	子どもの発達や育児などについて、懇談会や勉強会を開催し、保護者との共通認識を得る取り組みを行っている		
【標準項目を超えた取り組み】			
<b>評価項目6のコメント</b>			
<b>良いと思う点</b>		<b>改善する必要があると思う点</b>	

認証保育所(A・B型)版 サービス分析シート

<b>評価項目 7</b> <b>地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取り組みを行っている</b>	<b>評点( )</b>	評価項目のねらい ・地域との交流により、子どもの生活の幅広げているか ・家庭と地域との交流についても支援しているか
標準項目	確認根拠	
1 保護者が要望する地域の情報を利用しやすいかたちで提供している		
2 保育所の活動や行事に地域の人参加を呼びかける等、子どもが職員以外の人と交流できる機会を確保している		
【標準項目を超えた取り組み】		
<b>評価項目7のコメント</b>		
<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>	

認証保育所(A・B型)版 サービス分析シート

<b>評価項目 8</b> <b>地域子育て支援の充実に努めている</b>		<b>評点( )</b>	評価項目のねらい ・地域のニーズに対応したサービスを行っているか ・通常保育の専門性を活かした支援を行っているか
標準項目		確認根拠	
1	地域の福祉ニーズに基づいて、地域の子育て事業の実施を区市町村に働きかけている		
2	通常保育のノウハウをいかした支援(メニュー、子どもへの対応など)をしている		
3	地域の子育て支援に対しては、利用している保護者の意向を汲み取る体制がある		
【標準項目を超えた取り組み】			
<b>評価項目8のコメント</b>			
<b>良いと思う点</b>  		<b>改善する必要があると思う点</b>  	

サブカテゴリー5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

<b>評価項目 1</b> <b>子どものプライバシー保護を徹底している</b>	<b>評点( )</b>	評価項目のねらい ・日常の中で、どのように子どものプライバシーの保護をしているのか ・個々の職員のみならず、組織的な対応がされているか
標準項目		確認根拠
1 子どもについて他機関へ照会する際、保護者の承諾を得るようにしている		
2 子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている		
【標準項目を超えた取り組み】		

認証保育所(A・B型)版 サービス分析シート

<b>評価項目 2</b> <b>サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、個人の意思を尊重している</b>	<b>評点( )</b>	<b>評価項目のねらい</b> ・日常の中で、子どもの権利を擁護し、不適切な対応を排除しているか ・保護者の価値観等による子どもの生活習慣を考慮したうえで保育をしているか
標準項目	確認根拠	
1 日常の保育の中で子ども一人ひとりを尊重し、判断力を養う支援をしている		
2 子どもの気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に対策を検討し、対応している		
3 虐待被害にあった子どもがいる場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている		
4 子どもと保護者の価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている		
【標準項目を超えた取り組み】		

サブカテゴリ5のコメント

良いと思う点	改善する必要があると思う点
--------	---------------



サブカテゴリー 6 事業所業務の標準化

評価項目 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		評点( )	評価項目のねらい ・業務の一定水準を確保するため、手引書等を整備しているか ・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		確認根拠	
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		
2	手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている		
3	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を点検している		
4	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		
【標準項目を超えた取り組み】			
評価項目 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		評点( )	評価項目のねらい ・業務の標準レベルを見直す仕組みをどのように確立しているか ・よりよいサービス提供を全体化するため、どのような工夫をしているか
標準項目		確認根拠	
1	提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている		
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、職員や保護者等からの意見や提案、子どもの様子を反映するようにしている		
3	職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる		
【標準項目を超えた取り組み】			

認証保育所(A・B型)版 サービス分析シート

<b>評価項目 3</b> <b>さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している</b>		<b>評点( )</b>	評価項目のねらい ・職員全体が、一定のサービス水準を確保する取り組みをしているか ・業務の標準化を図るためのOJT等多様な手段を評価する
標準項目		確認根拠	
1 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている			
2 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している			
3 職員全員が、子どもの安全性に配慮した支援ができるようにしている			
4 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している			
5 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている			
【標準項目を超えた取り組み】			

**サブカテゴリ6のコメント**

<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>