

〔平成17年度〕

— 更生施設 —

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
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 利用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を、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 利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している		
2 利用者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものにしていく		
3 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している		
4 利用者の問い合わせや見学 (可能な場合) 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		
【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

<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>
----------------------	-----------------------------

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利用者等に説明し、理解を得ている</b>	<b>評点( )</b>	<b>評価項目のねらい</b> ・サービス開始時に、利用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、利用者意向を確認し、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、重要な事項等を利用者の状況に応じて説明している		
2 サービス内容について、利用者の理解を得るようにしている		
3 サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している		
【標準項目を超えた取り組み】		

更生施設版 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 ・利用者がサービスを終了する場合、利用者の不安を除去しているか
<b>標準項目</b>	<b>確認根拠</b>	
1 サービス開始時に、利用者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、利用者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 サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援をしている		
<b>【標準項目を超えた取り組み】</b>		

サブカテゴリー 2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>
---------------	----------------------

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> 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者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利用者個人の情報をどのように把握しているか ・利用者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 利用者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		
2 利用者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		
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		
<b>【標準項目を超えた取り組み】</b>		
<b>評価項目 2</b> 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別援助計画を作成している	評点( )	評価項目のねらい ・利用者等の希望をどのように尊重し、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計画を作成し、見直しをしているか
標準項目	確認根拠	
1 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている		
2 計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得るようにしている		
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		
<b>【標準項目を超えた取り組み】</b>		

更生施設版 サービス分析シート

<b>評価項目 3</b> <b>利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している</b>		<b>評点( )</b>	評価項目のねらい ・職員が、利用者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利用者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 利用者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、その結果利用者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> <b>利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している</b>		<b>評点( )</b>	評価項目のねらい ・利用者に関わる情報を職員間でどのように共有化しているか ・日々の利用者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、関係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、利用者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】			

サブカテゴリ 3のコメント

<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>
----------------------	-----------------------------

サブカテゴリー 4 サービスの実施

評価項目 1 個別援助計画をいかしながら、利用者に合った自立生活を送るための支援を行っている	評点( )	評価項目のねらい ・サブカテゴリー 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 ・利用者との十分な意思疎通を基に、自立に向けた支援をしているか
標準項目	確認根拠	
1 個別援助計画に基づいて支援を行っている		
2 福祉事務所等の関係機関と連携を取りながら、自立に向けた支援を行っている		
3 利用者自身での解決が難しい問題に対して、外部の機関(法律扶助協会・AA等)と連携を図りながら専門的な支援を行っている		
4 自立に必要な基本的な生活習慣については、利用者が自らできるよう支援を行っている		
5 生活の場の確保に向けて、アパート、他施設に関する情報の提供などの支援を行っている		
【標準項目を超えた取り組み】		

評価項目 1のコメント

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

更生施設版 サービス分析シート

<b>評価項目 2</b> <b>利用者の自立に向けた就労の支援を行っている</b>	<b>評点( )</b>	評価項目のねらい ・利用者の意思・意向や個別援助計画に沿った支援となっているか ・単なる支援メニューの確認ではない
標準項目	確認根拠	
1 利用者の適性、経験、意向等をふまえて、就職のための支援を行っている		
2 安定・継続した就労のために、必要な支援を行っている		
【標準項目を超えた取り組み】		
<b>評価項目 2のコメント</b>		
良いと思う点	改善する必要があると思う点	



更生施設版 サービス分析シート

<b>評価項目 3</b> <b>利用者の健康を維持するための支援を行っている</b>		<b>評点( )</b>	評価項目のねらい ・個別の状況に応じて、健康を維持する支援を実施しているか ・医療機関等との連携の状況はどうか
標準項目		確認根拠	
1 服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている			
2 利用者からの健康に関する相談に日常的に対応している			
3 心身の健康を維持するために必要な情報を提供している			
【標準項目を超えた取り組み】			
<b>評価項目 3のコメント</b>			
良いと思う点		改善する必要があると思う点	

更生施設版 サービス分析シート

<b>評価項目 4</b> <b>利用者の生活が快適になるような支援を行っている</b>		<b>評点( )</b>	評価項目のねらい ・利用者の主体性、自立性を尊重して日常生活が過ごせるよう支援しているか ・利用者の自由度を高める工夫、快適な環境設定等をしているか
標準項目		確認根拠	
1 施設のルールは、利用者の自立や、他人への迷惑をかけないことを考慮したものである			
2 生活面(外出、食事等)におけるルールは、就労者等に対し柔軟に対応している			
3 食事の提供は、利用者の嗜好や状況に応じた取り組みをしている			
4 入浴時間は利用者の状況を考慮している			
5 行事や趣味 余暇活動など、利用者が多様な体験ができる機会を提供している			
【標準項目を超えた取り組み】			
<b>評価項目 4 のコメント</b>			
良いと思う点  		改善する必要があると思う点  	

更生施設版 サービス分析シート

<b>評価項目 5</b> 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている	評点( )	評価項目のねらい ・地域性に応じ、利用者が地域の一員として生活する機会を創っているか ・外出機会の設定やボランティアとの交流のみを評価するものではない
標準項目	確認根拠	
1 地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している		
2 必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるようにしている		
【標準項目を超えた取り組み】		
<b>評価項目 5のコメント</b>		
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 5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

<p><b>評価項目 1</b>  <b>利用者のプライバシー保護を徹底している</b></p>	<p><b>評点( )</b></p>	<p><b>評価項目のねらい</b>                  ・日常の中で、どのように利用者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</p>
<p><b>標準項目</b></p>	<p><b>確認根拠</b></p>	
<p>1 利用者について他機関へ照会する際、利用者の承諾を得るようにしている</p>		
<p>2 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している</p>		
<p>3 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている</p>		
<p><b>【標準項目を超えた取り組み】</b></p>		

更生施設版 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 利用者の権利を守り 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、利用者の権利を擁護し、不適切な対応を排除しているか ・利用者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
<b>標準項目</b>	<b>確認根拠</b>	
1 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している (利用者が「ノー」と言える機会を設けている)		
2 利用者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 虐待被害にあった利用者がある場合には、必要に応じて関係機関と連携しながら対応する体制を整えている		
4 利用者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		
<b>【標準項目を超えた取り組み】</b>		

サブカテゴリー 5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>
---------------	----------------------

サブカテゴリー 6 事業所業務の標準化

<p><b>評価項目 1</b> 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</p>	<p>評点( )</p>	<p>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</p>												
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="174 331 1131 384">標準項目</th> <th data-bbox="1131 331 2098 384">確認根拠</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="174 384 1131 459">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</td> <td data-bbox="1131 384 2098 459"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="174 459 1131 523">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</td> <td data-bbox="1131 459 2098 523"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="174 523 1131 598">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</td> <td data-bbox="1131 523 2098 598"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="174 598 1131 662">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</td> <td data-bbox="1131 598 2098 662"></td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="174 662 1131 815">【標準項目を超えた取り組み】</td> </tr> </tbody> </table>	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】		<p>評点( )</p>	<p>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</p>
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】														
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="174 815 1131 868">標準項目</th> <th data-bbox="1131 815 2098 868">確認根拠</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="174 868 1131 975">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</td> <td data-bbox="1131 868 2098 975"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="174 975 1131 1114">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、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている</td> <td data-bbox="1131 975 2098 1114"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="174 1114 1131 1189">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</td> <td data-bbox="1131 1114 2098 1189"></td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="174 1189 1131 1337">【標準項目を超えた取り組み】</td> </tr> </tbody> </table>	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、職員や利用者等からの意見や提案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】		<p>評点( )</p>	<p>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</p>		
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、職員や利用者等からの意見や提案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】														

更生施設版 サービス分析シート

<b>評価項目 3</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>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、利用者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

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