

[平成19年度]

婦人保護施設

## 職員用サービス分析シート(6. サービス提供のプロセス)

### 記入の手引き

サービス分析シート(6. サービス提供のプロセス)の位置づけと構成

- (1) この「サービス分析シート(6. サービス提供のプロセス)」は、別紙「組織マネジメント分析シート」のカテゴリー6「サービス提供のプロセス」をより詳細に評価するためのものです。
- (2) この「サービス分析シート(6. サービス提供のプロセス)」は、6つのサブカテゴリーに分かれています。  
そして各サブカテゴリーはさらに評価項目、標準項目と、よりサービスの具体的な内容が記述されています。

評価の進め方

- (1) まず「標準項目」の内容を確認し、その結果を考慮しながら「評価項目」の評価を行っていただきます。
- (2) 評価は次の評点基準で行います。当てはまるところに 印をつけてください。  
**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**  
**N . . . . . 知らない・分からない**
- (3) 自分が直接関わっていない仕事についてもなるべく自分の考えで評価してください。ただし、見当がつかないという項目については「知らない・分からない」のNをつけてください。

回答シート

- (1) この「サービス分析シート(6. サービス提供のプロセス)」で評価したうえで、回答シートに転記し、回答シートのみ提出してください。  
回答シートに記入していただいた内容は、第三者評価以外には使用しません。
- (2) この「サービス分析シート(6. サービス提供のプロセス)」は、日常の業務点検などに活用していただければ幸いです。

カテゴリ-6 サービス提供のプロセス

サブカテゴリ-1 サービス情報の提供

| 評価項目                         | 評点 |   |   |   | 標準項目                                    |
|------------------------------|----|---|---|---|---|
|                              | A  | B | C | N |   |
| 6-1-1 利用者等に対してサービスの情報を提供している | ○  | ○ | ○ | ○ | 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なっている  |
|                              |    |   |   |   | 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している                 |
|                              |    |   |   |   | 利用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 |

サブカテゴリ-2 サービスの開始・終了時の対応

| 評価項目                                    | 評点 |   |   |   | 標準項目  |
|---|----|---|---|---|---|
|   | A  | B | C | N |   |
| 6-2-1 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       | ○  | ○ | ○ | ○ | 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    |
|   |    |   |   |   | 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                   |
|   |    |   |   |   | サービスに関する説明の際に、利用者の意向を確認し、記録化している              |
| 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している | ○  | ○ | ○ | ○ | 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 |
|   |    |   |   |   | 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             |
|   |    |   |   |   | サービス利用前の生活をふまえた支援をしている                        |
|   |    |   |   |   | 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      |

サブカテゴリ-3 個別状況に応じた計画策定・記録

| 評価項目   | 評点 |   |   |   | 標準項目   |
|--|----|---|---|---|--|
|  | A  | B | C | N |  |
| 6-3-1 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 | ○  | ○ | ○ | ○ | 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           |
|  |    |   |   |   | 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                    |
|  |    |   |   |   | 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                            |
| 6-3-2 利用者の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している              | ○  | ○ | ○ | ○ | 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている                           |
|  |    |   |   |   | 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                        |
|  |    |   |   |   | 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している                   |
|  |    |   |   |   | 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している                              |
| 6-3-3 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している                      | ○  | ○ | ○ | ○ | 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                       |
|  |    |   |   |   | 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 |
| 6-3-4 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                      | ○  | ○ | ○ | ○ | 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                 |
|  |    |   |   |   | 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             |

サブカテゴリー 4 サービスの実施

| 評価項目  | 評点 |   |   |   | 標準項目  |
|---|----|---|---|---|---|
|   | A  | B | C | N |   |
| 6-4-1 性的自立への支援について、一人の女性として生と性の自己決定が行えるよう、さまざまな取り組みを行っている | ○  | ○ | ○ | ○ | 利用者が生と性の関係についての理解を深めるために、学習する機会や情報を得る機会を設定している                                      |
|   |    |   |   |   | 嫌な体験について安心して感情を吐露できる場を確保している  |
|   |    |   |   |   | 利用者が自尊感情を育てられるために具体的な取り組みをしている  |
| 6-4-2 個別の支援計画をいかしながら、自立へ向けた就労支援や生活支援のさまざまな取り組みを行っている      | ○  | ○ | ○ | ○ | 安定した就労のために、必要に応じて相談に応じたり雇用先との関係調整や開拓を行ったりしている                                       |
|   |    |   |   |   | 就労困難な利用者への自立支援に向けた寮内作業を用意し、個別の状況に合わせた支援を行っている                                       |
|   |    |   |   |   | 地域で自立した生活を行うためのプログラム(料理実習、買い物、各種行政手続、社会的なしくみ、TPOに合わせた服装・化粧等)を用意するなど、個別に具体的な支援を行っている |
|   |    |   |   |   | 金銭の自己管理が難しい利用者へは、少しでも自己管理ができるよう、利用者の意思を尊重した方法(使途、管理方法)で支援を行っている                     |
|   |    |   |   |   | 利用者の借金については、返済計画や方法を利用者とともに考えるなどの支援をしている  |
|   |    |   |   |   | 退所後の支援に関しても必要に応じて関係機関と連携するなど、個別の事情に応じた支援を行っている                                      |
| 6-4-3 利用者の状況に配慮し、おいしい食事を提供している                            | ○  | ○ | ○ | ○ | 食事時間は利用者の希望に応じて、一定の時間内で延長やずらすことができる   |
|   |    |   |   |   | カフェテリア方式、複式献立、外食等利用者が食事を選択できるようにしている  |
|   |    |   |   |   | 利用者の状況に応じて、メニューを変更することができる  |
|   |    |   |   |   | 食器や食堂の環境整備により、食事を楽しむ工夫をしている   |
| 6-4-4 利用者の心身の健康を維持するための取り組みを行っている                         | ○  | ○ | ○ | ○ | 健康診断の結果について、本人が理解できるように知らせる等、利用者の健康状態への意識を高める工夫をしている                                |
|   |    |   |   |   | 心身の健康に関する利用者からの相談に応じる体制を整えている   |
|   |    |   |   |   | 服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている  |
|   |    |   |   |   | 服薬に関しては自己管理への工夫した取り組み等、利用者一人ひとりに応じた支援を行っている   |
|   |    |   |   |   | 日頃から医療機関と連携を図り、速やかに対応できる体制を整えている  |
|   |    |   |   |   | 精神的ケアが必要な利用者に対する援助の基本的な考え方を、職員全体に周知徹底している   |
| 6-4-5 利用者の自主性を尊重し、施設の生活が楽しく快適になるような取り組みをしている              | ○  | ○ | ○ | ○ | 環境整備により利用者がやすらげる雰囲気づくりをしている   |
|   |    |   |   |   | 施設での生活は、他の利用者への迷惑や健康面に影響を及ぼさない範囲で、原則として自由である  |
|   |    |   |   |   | 利用者一人ひとりに応じた日常生活の時間を過ごせるよう環境を整えている  |
|   |    |   |   |   | 余暇活動のプログラムは利用者の希望に応じたものを作成している  |
|   |    |   |   |   | 事業所外での活動には、原則として自由に参加することができるようにしている  |
|   |    |   |   |   | 施設の生活ルールは利用者の意見を参考にするなど随時見直しを行っている  |

|   |                       |                       |                       |                       |  |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| 6-4-6 本人の安全を最優先としながら、母子・家族関係の維持・再構築のための支援を行っている | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 利用者の意思を尊重し、個別の状況に配慮した家族等への情報提供を行っている         |
|   |                       |                       |                       |                       | 法的な手続きが必要な利用者について対応を行っている                    |
|   |                       |                       |                       |                       | [同伴乳児対象の事業所に限る]<br>同伴乳児が安心・安定して生活できるよう支援している |
| 6-4-7 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       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 地域との関わりについての基本的な考え方を明示している                   |
|   |                       |                       |                       |                       | 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                   |

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

| 評価項目                                     | 評点                    |                       |                       |                       | 標準項目  |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---|
|  | A                     | B                     | C                     | N                     |   |
| 6-5-1 利用者のプライバシー保護を徹底している                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要が生じた場合には、利用者の同意を得るようにしている<br>個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライバシー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<br>利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている  |
| 6-5-2 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 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 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)<br>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<br>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<br>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 |

サブカテゴリー 6 事業所業務の標準化

| 評価項目   | 評点                    |                       |                       |                       | 標準項目  |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---|
|  | A                     | B                     | C                     | N                     |   |
| 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      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 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<br>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<br>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<br>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                      |
| 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 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 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<br>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<br>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  |
| 6-6-3 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            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 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<br>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<br>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<br>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<br>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 |