

# 〔平成19年度〕 児童養護施設

## 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)	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。「標準項目」にはどんな事象が該当するのか、〔ねらい〕を確認のうえ「サブカテゴリー」の趣旨から外れないように合議します。
- 2 「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当たるものを「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。
- 3 「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  
 「私たちの実践例」欄に記入する内容です。  
 3 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。)
- 4 評価項目ごとに、すべての「標準項目」を上記2により記入後、上記3により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
- 5 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。

**参考**

「A+の取り組み」とは、標準項目をすべて満たしたうえで、下記のすべてを満たした取り組みです。A+は自己評価では使いません。  
 (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)

\* 標準項目を満たしたうえでの取り組みを対象としますので、標準項目に含まれる取り組みはA+の対象にはなりません。

## 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

<b>評価項目 6-1-1</b> <b>子どもや保護者等に対してサービスの情報を提供している</b>			<b>評点</b> ( )
[ねらい]・サービスを選択するための情報が、利用者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	私たちの実践例	その実践の記録等
1	子どもや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	子どもや保護者の問い合わせや見学の見学があった場合には、個別の状況に応じて対応している		
<b>サブカテゴリー 1 サービス情報の提供 について</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 2 サービスの開始・終了時の対応

<b>評価項目 6-2-1</b> <b>サービスの開始にあたり子どもや保護者に説明し、理解を得ている</b>			<b>評点</b> ( )
[ねらい]・サービス開始時に、子どもや保護者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、子どもや保護者の意向を確認し、納得を得ているか			
	標準項目	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、基本的ルール、重要な事項等を子どもや保護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、子どもや保護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、子どもや保護者の意向を確認し、記録化している		
<b>評価項目 6-2-2</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> ( )
[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 ・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軽減するための取り組みをしているか			
	標準項目	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		
<b>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</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 3 個別状況に応じた計画策定・記録

<b>評価項目 6-3-1</b> <b>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</b>			<b>評点</b>  ( )
[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	私たちの実践例	その実践の記録等
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>評価項目 6-3-2</b> <b>子どもや保護者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</b>			<b>評点</b>  ( )
[ねらい]・子ども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	私たちの実践例	その実践の記録等
1	計画は、子どもや保護者の希望を尊重して作成、見直しをしている		
2	計画を子ども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>評価項目 6-3-3</b> <b>子ども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>  ( )
[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	私たちの実践例	その実践の記録等
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		
<b>評価項目 6-3-4</b> <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</b>			<b>評点</b>  ( )
[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で共有化しているか			
	標準項目	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		
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		
<b>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</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4 サービスの実施

<b>評価項目 6-4-1</b> <b>子どもの自立に向けてのさまざまな取り組みを行っている</b>			<b>評点</b>  ( )
[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 ・子ども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	私たちの実践例	その実践の記録等
1	自立支援計画に基づいて支援を行っている		
2	基本的な生活知識・技術(炊事、洗濯、掃除等)を身に付けられるよう、職員が連携をとって支援している		
3	個別に必要な時期・状況で、自立(自活・就学・就労)に向けての社会的体験を行っている		
4	子ども一人ひとりの自立に向けて、関係機関(学校、就労先、児童相談所、地域の福祉事務所等)と緊密な連携をとりながら支援を行っている		
5	退所(卒園)した子どもに電話連絡や訪問・面会等の、必要な支援を行っている		

<b>評価項目 6-4-1 について</b>	
良いと思う点	改善する必要があると思う点

<b>評価項目 6-4-2</b> <b>家族との再統合に向けた取り組みを行っている</b>			<b>評点</b>  ( )
[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 ・再統合が困難な子どもに対し、家庭的養護を提供するよう取り組んでいるか			

	標準項目	私たちの実践例	その実践の記録等
1	子どもや保護者等の状況、意向・希望を把握し、家庭関係の調整を行っている		
2	子どもの状況や行事等の情報を個別の連絡により保護者等に知らせている		
3	子どもの保護者等の来訪は基本的に歓迎しており、外出・外泊は子どもの安全に配慮しながら行っている		
4	家族との再統合に向け、子どもや保護者等の意向をふまえて、児童相談所等関係機関と相互に情報交換をしている		
5	家族との再統合が難しい場合、養育家庭や養子縁組等を必要とする子どもが制度を活用できるよう児童相談所と連携をとっている		
6	自立支援計画に基づいて、子どもが家庭的養護(グループホーム、小規模グループケア、フレンドホーム等)を利用できるように取り組んでいる		

<b>評価項目 6-4-2 について</b>	
良いと思う点	改善する必要があると思う点

評価項目 6-4-3 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			評点 ( )
[ねらい]・子どもの状況や意向に配慮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	私たちの実践例	その実践の記録等	
1	子どもの状態や嗜好に応じて献立を工夫している		
2	子どもの状態に応じた食事を提供している		
3	食事を楽しむ工夫をしている		
4	食事時間は子どもの希望や生活状況に応じて延長やずらすことができる		
5	食物アレルギー等の対応は、主治医等の指示に従い、適切な対応を行っている		
6	入所ままない子ども等には、苦手な食べ物は、内容を工夫するなど、柔軟に対応している		
評価項目 6-4-3 について			
良いと思う点		改善する必要があると思う点	

評価項目 6-4-4 子どもの健康を維持するための支援を行っている			評点 ( )
[ねらい]・子ども一人ひとりの健康状態を、どのように把握しているか ・日々の子どもの健康維持策を、どのように講じているか			
標準項目	私たちの実践例	その実践の記録等	
1	入所ままない子どもの健康状態(口腔ケア、視力等)に配慮し、健康維持のための支援をしている		
2	健康に関して、子どもからの相談に応じ、必要に応じて子どもや保護者等に説明をしている		
3	子どもの服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている		
4	子どもの体調に変化があったときには、速やかに対応できる体制を整えている		
5	日頃から医療機関と連携を図り、必要時には措置を講じている		
評価項目 6-4-4 について			
良いと思う点		改善する必要があると思う点	

<b>評価項目 6-4-5</b> <b>子どもの精神面でのケアについてさまざまな取り組みを行っている</b>			<b>評点</b>  ( )
[ねらい]・精神的な課題をどのように把握しているか ・発達の過程で生じる葛藤などに個別のかかわりを行っているか			

	標準項目	私たちの実践例	その実践の記録等
1	生活の中で、子どもが心の悩みや不安を相談できるように工夫している		
2	性についての正しい知識と理解が得られるよう、子どもの年齢や状況に応じた説明を行っている		
3	子どもの抱える問題(被虐待、ADHD、LD、行為障害、知的障害、精神障害、性等)に対応するために、それぞれの専門家と連携している		
4	職員と専門家が連携をとり、心理的ケアの効果を高めるためにケースカンファレンス等を行っている		
5	子どもの状況に応じて、学校等の関係機関と連携し、定期的な情報交換を行い問題の共有化を図っている		

<b>評価項目 6-4-5 について</b>	
<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>

<b>評価項目 6-4-6</b> <b>施設での生活は楽しく快適で子どもの自主性を尊重し、子どもの立場にたって支援している</b>			<b>評点</b>  ( )
[ねらい]・日常生活で子どもの自主性を高める支援があるか ・子どもの意向が健全育成という観点と相反する場合、どのような工夫がされているか			

	標準項目	私たちの実践例	その実践の記録等
1	居室や共用スペース等は、子どもの状況に応じて、安全性や快適性に留意している		
2	子どもがやすらげる雰囲気づくりをしている		
3	日常生活の過ごし方は、子どもの状況・年齢等に応じて工夫している		
4	行事やイベントの企画・準備は子どもも参加して行っている		
5	施設での生活ルールは子どもや保護者等の意見を参考に見直しを行っている		

<b>評価項目 6-4-6 について</b>	
<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>

<b>評価項目 6-4-7</b> <b>子ども一人ひとりに応じた学力向上・進路決定のための取り組みを行っている</b>			<b>評点</b> ( )
[ねらい]・子どもの学力や意欲の向上に向けて取り組んでいるか ・進路の選択を支援しているか			

標準項目	私たちの実践例	その実践の記録等
1 基礎学力の向上・学習習慣獲得のための支援をしている		
2 子どもの意欲・意思や能力に応じた学習教材等を活用している		
3 進路について、子どもと保護者等、学校、施設による話し合いを行っている		

<b>評価項目 6-4-7 について</b>	
良いと思う点	改善する必要があると思う点

<b>評価項目 6-4-8</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> ( )
[ねらい]・地域性に応じ、子どもが地域の一員として生活する機会を創っているか ・地域の情報や地域の人と交流する機会を提供しているか			

標準項目	私たちの実践例	その実践の記録等
1 地域の情報を収集し、子ども一人ひとりの状況に応じて活用している		
2 施設の活動や行事に地域の方の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		

<b>評価項目 6-4-8 について</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

<b>評価項目 6-5-1</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> ( )
[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 ・組織としての規定やしぐ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	私たちの実践例	その実践の記録等
1	子どもに関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、子どもや保護者の同意を得るようにしている		
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、子どものプライバシーに配慮している		
3	子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている		
<b>評価項目 6-5-2</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> ( )
[ねらい]・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 ・子ども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	私たちの実践例	その実践の記録等
1	「子どもの権利ノート」などにより、子どもの基本的人権について、日常生活の中でわかりやすく説明している		
2	子ども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		
3	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		
4	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		
<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 について</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 6 事業所業務の標準化

<b>評価項目 6-6-1</b> <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</b>	<b>評点</b>  ( )
---------------------------------------------------------------	----------------------

[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、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	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		
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		

<b>評価項目 6-6-2</b> <b>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</b>	<b>評点</b>  ( )
--------------------------------------------------------------------	----------------------

[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、どのようなタイミングで見直しているか

標準項目	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		
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・保護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		

<b>評価項目 6-6-3</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>  ( )
---------------------------------------------------------	----------------------

[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	私たちの実践例	その実践の記録等
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		

<b>サブカテゴリー 6 事業所業務の標準化 について</b>	
良いと思う点	改善する必要があると思う点