

職員用サービス分析シート(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の位置づけと構成

この「サービス分析シート（サービス提供のプロセス）」は、6つのサブカテゴリーと、利用者保護に関する項目に分かれています。
そして各サブカテゴリーはさらに評価項目、標準項目と分かれており、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) それぞれの標準項目について、実施されているかどうか職員自己評価項目により評価を行っていただきます。
- (2) それぞれの質問に対し、「**そう思う**」「**そう思わない**」「**わからない**」のうち、あてはまるところに○印をつけてください。
自分が直接関わっていない仕事についても、周囲の様子などから判断し、「**そう思う**」・「**そう思わない**」のいずれかに○をつけてください。
見当がつかないという項目については「**わからない**」の欄に○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（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。
- (2) この「サービス分析シート（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。

※ 回答していただいた内容は、個人の評価や成績をつけるものではなく、事業所の取り組みを評価するために使用します。

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		職員自己評価項目		評価(3段階のうちどれか1つに○)		
				そう思う	そう思わない	わからない
1-1	利用希望者等に対してサービスの情報を提供している	1	利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している	☐	☐	☐
		2	利用希望者等の特性を考慮し、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る	☐	☐	☐
		3	事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	☐	☐	☐
		4	利用希望者等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	☐	☐	☐

サブカテゴリー 2 サービスの開始・終了時の対応

評価項目		職員自己評価項目		評価(3段階のうちどれか1つに○)		
				そう思う	そう思わない	わからない
2-1	サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	1	サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している	☐	☐	☐
		2	サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意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	☐	☐	☐
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	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が軽減されるように支援を行っている	☐	☐	☐
		3	サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている	☐	☐	☐
		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行っている	☐	☐	☐

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		職員自己評価項目		評価(3段階のうちどれか1つに○)		
				そう思う	そう思わない	わからない
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	1	利用者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	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	☐	☐	☐
3-2	利用者等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	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	計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて見直している	☐	☐	☐
		3	計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	☐	☐	☐
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	1	利用者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	☐	☐	☐
		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	☐	☐	☐
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	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、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		職員自己評価項目		評価(3段階のうちどれか1つに○)		
				そう思う	そう思わない	わからない
4-1	個別の支援計画等に基づいて、利用者の望む自立した生活を送れるよう支援を行っている	1	個別の支援計画に基づいて支援を行っている	☐	☐	☐
		2	利用者一人ひとりに合わせて、コミュニケーションのとり方を工夫している	☐	☐	☐
		3	自立した生活を送るために、利用者一人ひとりが必要とする情報を、提供している	☐	☐	☐
		4	周囲の人との関係づくりについての支援を行っている	☐	☐	☐
4-2	利用者が主体性を持って、充実した時間を過ごせる場になるような取り組みを行っている	1	利用者一人ひとりの意向をもとに、その人らしさが発揮できる場を用意している	☐	☐	☐
		2	事業所内のきまりごとについては、利用者等の意向を反映させて作成・見直しをしている	☐	☐	☐
		3	室内は、採光、換気、清潔性等に配慮して、過ごしやすい環境となるようにしている	☐	☐	☐
		4	【食事の提供を行っている事業所のみ】 利用者の希望を反映し、食事時間が楽しいひとときになるよう工夫している	☐	☐	☐
4-3	利用者が健康を維持できるよう支援を行っている	1	利用者の健康状態に注意するとともに、利用者の相談に応じている	☐	☐	☐
		2	健康状態についての情報を、必要に応じて家族や医療機関等から得ている	☐	☐	☐
		3	通院、服薬、バランスの良い食事の摂取等についての助言や支援を行っている	☐	☐	☐
		4	利用者の体調変化(発作等の急変を含む)に速やかに対応できる体制を整えている	☐	☐	☐
		5	【利用者の薬を預ることのある事業所のみ】 服薬の誤りがないようチェック体制を整えている	☐	☐	☐
4-4	利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じて家族等と協力して利用者の支援を行っている	1	家族等との協力については、利用者本人の意向を尊重した対応をしている	☐	☐	☐
		2	必要に応じて、利用者の日常の様子や施設の現況等を、家族等に知らせている	☐	☐	☐
		3	必要に応じて家族等から利用者・家族についての情報を得て、利用者への支援に活かしている	☐	☐	☐

令和3年度 多機能型事業所版 サービス分析シート〔サービス項目中心〕(職員用)

4-5	利用者が地域社会の一員として生活するための支援を行っている	1	利用者が地域の情報を得られるよう支援を行っている			
		2	利用者が地域の資源を利用し、多様な社会参加ができるよう支援を行っている			
4-6	【生活介護】日常生活上の支援や生活する力の維持・向上のための支援を行っている	1	一人ひとりの目的に応じた創作的活動、生産活動やその他の活動の支援を行っている			
		2	自分でできることは自分で行えるよう働きかけている			
		3	食事、入浴、排泄等の支援は、利用者の状況やペースに合わせて行っている			
		4	【工賃を支払っている事業所のみ】 工賃等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している			
4-7	【自立訓練(機能訓練)】利用者が自立した生活を地域で送ることができるよう、機能訓練や生活についての相談等の支援を行っている	1	利用者が訓練する意欲を持てるような取り組みを行っている			
		2	サービス期間内に目標とする力を身につけることができるよう工夫している			
		3	自立した生活に向けて、利用者一人ひとりに応じた機能訓練や日常生活訓練等を行っている			
		4	サービス終了後の生活環境(住居及び就労先等)を想定し、支援を行っている			
		5	地域で安定して生活することができるよう、サービス終了後も相談等の支援や関係機関との調整を行っている			
4-8	【自立訓練(生活訓練)】利用者が自立した生活を地域で送ることができるよう、日常生活の訓練や生活についての相談等の支援を行っている	1	利用者が訓練する意欲を持てるような取り組みを行っている			
		2	サービス期間内に目標とする力を身につけることができるよう工夫している			
		3	自立した生活に向けて、利用者一人ひとりに応じた日常生活訓練等を行っている			
		4	サービス終了後の生活環境(住居及び就労先等)を想定し、支援を行っている			
		5	地域で安定して生活することができるよう、サービス終了後も相談等の支援や関係機関との調整を行っている			

令和3年度 多機能型事業所版 サービス分析シート〔サービス項目中心〕(職員用)

4-9	【宿泊型自立訓練】利用者が自立した生活を地域で送ることができるよう、居室その他の設備を利用させるとともに、日常生活能力の向上に向けた支援を行っている	1	サービス期間内に、目標とする力を身につけるなど、サービス終了後の生活環境を想定した支援を行っている			
		2	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			
		3	収入の範囲内で生活できる経済観念が身につくよう、日常生活を通じて、金銭の管理や使い方について、支援を行っている			
		4	休日の過ごし方や余暇の楽しみ方については、利用者の意向を反映し、情報提供や必要な支援を行っている			
		5	日中活動先(就労先、日中サービス提供事業者等)と連携し、利用者一人ひとりに応じた支援を行っている			
		6	地域で安定して生活することができるよう、サービス終了後も相談等の支援や関係機関との調整を行っている			
4-10	【就労移行支援】就労に向けて、必要な知識の習得や能力向上のための訓練等の支援を行っている	1	利用者が働く意欲を持てるような取り組みを行っている			
		2	サービス期間内に就労に結びつくことができるよう工夫している			
		3	生活リズムや社会人としてのマナーの習得等の就労に向けた支援を行っている			
		4	就労に向けた職場見学や実習等、実際に職場にふれる機会をとりいれた支援を行っている			
		5	就労支援機関と密接な連携をとり、利用者が力を発揮できる就労先に結びつくよう支援を行っている			
		6	就労後も利用者一人ひとりに応じて職場定着等の支援を行っている			
4-11	【就労継続支援A型】雇用による就労の機会の提供や、知識の習得及び能力向上のための支援を行っている	1	利用者が働く意欲を持続けることができるような取り組みを行っている			
		2	働くうえで必要な知識の習得及び能力向上のための支援を行っている			
		3	賃金(工賃)等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している			
		4	商品開発、販路拡大、設備投資等、賃金(工賃)アップの取り組みを行っている			

令和3年度 多機能型事業所版 サービス分析シート〔サービス項目中心〕(職員用)

4-12	【就労継続支援B型】就労の 機会の提供や、知識の習得 及び能力向上のための支援 を行っている	1	自発的に働きたいと思えるような取り組みを行っている	☐	☐	☐
		2	働くうえで、利用者一人ひとりが十分に力を発揮できるように支援を行っている	☐	☐	☐
		3	工賃等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している	☐	☐	☐
		4	受注先の開拓等を行い、安定した作業の機会を確保できるよう工夫している	☐	☐	☐
		5	商品開発、販路拡大、設備投資等、工賃アップの取り組みを行っている	☐	☐	☐

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		職員自己評価項目		評価(3段階のうちどれか1つに○)		
				そう思う	そう思わない	わからない
5-1	利用者のプライバシー保護を徹底している	1	利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている	☐	☐	☐
		2	個人の所有物や個人宛文書の取り扱い等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている	☐	☐	☐
		3	利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	☐	☐	☐
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	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		職員自己評価項目		評価(3段階のうちどれか1つに○)		
				そう思う	そう思わない	わからない
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	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	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定期的に点検・見直しをしている	☐	☐	☐
		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	☐	☐	☐
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	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	☐	☐	☐

利用者保護に関する項目

評価項目		職員自己評価項目	評価(3段階のうちどれか1つに○)		
			そう思う	そう思わない	わからない
1	利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている	1 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	☐	☐	☐
		2 利用者の意向(意見・要望・苦情)に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	☐	☐	☐
2	虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている	1 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待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、組織的に防止対策を徹底している	☐	☐	☐
		2 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	☐	☐	☐
3	事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる	1 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク(事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など)を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている	☐	☐	☐
		2 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている	☐	☐	☐
		3 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している	☐	☐	☐
		4 リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる	☐	☐	☐
		5 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる	☐	☐	☐

貴事業所の特に良いと思う点、特に改善したいと思う点

○上記について3つ以内でご自由にお答え下さい。

(サービス分析シートの記入を終えてから、事業所全体としてご記入下さい。)

→ こちらは「職員用 回答シート」にご記入ください。

— 多機能型事業所版 —

職員用 ： 回答シート

施設・事業所名 ： _____

○回答者属性（どちらかに”○”をつけてください）

	リーダー層
	一般職員

○サービス分析シート（あてはまるもの一つに”○”記入してください）

NO.	そう思う	そう 思わない	わからない
1-1-1			
1-1-2			
1-1-3			
1-1-4			
2-1-1			
2-1-2			
2-1-3			
2-2-1			
2-2-2			
2-2-3			
2-2-4			
3-1-1			
3-1-2			
3-1-3			
3-2-1			
3-2-2			
3-2-3			
3-3-1			
3-3-2			
3-4-1			
3-4-2			
4-1-1			
4-1-2			
4-1-3			

NO.	そう思う	そう 思わない	わからない
4-1-4			
4-2-1			
4-2-2			
4-2-3			
4-2-4			
4-3-1			
4-3-2			
4-3-3			
4-3-4			
4-3-5			
4-4-1			
4-4-2			
4-4-3			
4-5-1			
4-5-2			
4-6-1			
4-6-2			
4-6-3			
4-6-4			
4-7-1			
4-7-2			
4-7-3			
4-7-4			
4-7-5			

NO.	そう思う	そう 思わない	わからない
4-8-1			
4-8-2			
4-8-3			
4-8-4			
4-8-5			
4-9-1			
4-9-2			
4-9-3			
4-9-4			
4-9-5			
4-9-6			
4-10-1			
4-10-2			
4-10-3			
4-10-4			
4-10-5			
4-10-6			
4-11-1			
4-11-2			
4-11-3			
4-11-4			
4-12-1			
4-12-2			
4-12-3			

NO.	そう思う	そう 思わない	わからない
4-12-4			
4-12-5			
5-1-1			
5-1-2			
5-1-3			
5-2-1			
5-2-2			
6-1-1			
6-1-2			
6-1-3			
6-2-1			
6-2-2			
利用者 保護1-1			
利用者 保護1-2			
利用者 保護2-1			
利用者 保護2-2			
利用者 保護3-1			
利用者 保護3-2			
利用者 保護3-3			
利用者 保護3-4			
利用者 保護3-5			

○貴事業所の特に良いと思う点、特に改善したいと思う点をそれぞれ3つ以内でご自由にお答え下さい。

特に良いと思う点	特に改善したいと思う点