

〔令和３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)	令和	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.事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行
3.経営における社会的責任
4.リスクマネジメント
5.職員と組織の能力向上
6.サービス提供のプロセス
7.事業所の重要課題に対する組織的な活動

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

- 評価項目に対する事業所の取り組み状況を確認するために、「標準項目」の実施状況をチェック☑します。
「標準項目」にはどんな事象が該当するのか、「評価項目」の〔ねらい〕を確認のうえ「カテゴリー」及び「サブカテゴリー」の趣旨から外れないように合議します。
また、各「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。
- 「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をすべてを満たした場合です。
 - 事業者が当該事項を実施していること
 - 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。
 - 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。
- 標準項目について確認した後に、「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。⇒「良いと思う点」
 - 力を入れて取り組んでいること ・工夫して取り組んでいること ・独自に取り組んでいること
 - 自信を持って取り組んでいること ・利用者に知ってもらいたいこと など⇒「改善する必要がある点」
 - 改善の必要があると認識していること ・改善計画中のこと
 - 改善に取り組んでいること など

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 6-1-1

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

- [ねらい] ・サービスを選択するための情報が、子どもや保護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	チェック☐	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している	☐		
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1 サービス情報の提供 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の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２ サービスの開始・終了時の対応

評価項目 6-2-1

サービスの開始にあたり子どもや保護者に説明し、理解を得るようにしている

- [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、理解を得るようにしているか

	標準項目	チェック☐	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、施設の基本的ルール(約束ごと)、権利擁護の取り組みをはじめとした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	☐		

評価項目 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を行っている

- [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の軽減に取り組むとともに、退所後の支援の継続性にも配慮しているか

	標準項目	チェック☐	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が軽減されるように支援を行っている	☐		
3	入所以前の生活習慣等をふまえた支援を行っている	☐		
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、退所後の支援の継続性にも配慮している	☐		

サブカテゴリ２ サービスの開始・終了時の対応 について

良いと思う点

改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の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3 個別状況に応じた計画策定・記録

評価項目 6-3-1

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

- [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見直しの基準が確立しているか

	標準項目	チェック☐	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	☐		

評価項目 6-3-2

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

- [ねらい] ・子どもの最善の利益を第一に、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	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	計画は、子どもの最善の利益を第一に、子どもや保護者の希望を適切に反映して作成、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、必要に応じて見直すとともに、緊急に支援内容を変更する必要がある場合の対応や計画変更のしくみを整備している	☐		

評価項目 6-3-3

子どもに関する記録を適切に作成する体制を確立している

- [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	チェック☐	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	☐		

評価項目 6-3-4

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

[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	チェック☐	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	☐		

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

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

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の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4 サービスの実施

評価項目 6-4-1

個別の自立支援計画に基づいて、自立した生活が営めるよう支援を行っている

[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、発達支援や自立支援を実践しているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	個別の自立支援計画に基づいて支援を行っている	☐		
2	子ども一人ひとりに合った方法で、子どもと職員との愛着関係や信頼関係を構築するために受容的・支持的な関わりをしている	☐		
3	小規模なグループでケアを行うなど、子どもが家庭的な環境の中で生活できるよう支援を行っている	☐		
4	子どもの発達支援等のため、精神科医等が子どもの発育等に応じ個別判断した上で、児童相談所と協議し、適切な職員等が生い立ちを振り返る取り組みをしている	☐		
5	退所後の安定した生活基盤の確保に向け、関係機関や関係職員が連携をとって、リービングケア(退所後の生活を見越した支援)を行っている	☐		
6	退所後は計画に基づいて、一人ひとりに応じた支援を関係機関や関係職員と連携して行っている	☐		

評価項目 6-4-1 について

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

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

評価項目 6-4-2

家族等との関係構築に向けた取り組みを行っている

- [ねらい] ・家族等との関係構築に向けた環境作りに、取り組んでいるか
・関係構築先の実親や里親等に対しても、施設として支援しているか

標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1 家庭支援専門相談員を中心に、家族等との関係構築のための支援方針が明確にされ施設全体で共有されている	☐		
2 子どもの最善の利益を第一に子どもや保護者等の意向を確認しながら、関係機関と連携をとって、子どもと家族の関係調整に取り組んでいる	☐		
3 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	☐		
4 保護者等との面会、外出、一時帰宅等は、状況を把握したうえで、子どもの安全に注意しながら行っている	☐		
5 養育家庭や養子縁組等の制度が有効に活用されるよう児童相談所と連携をとっている	☐		
6 入所中の子どもの家族等(里親を含む)に対し、退所後の生活を想定したさまざまな支援を行っている	☐		

評価項目 6-4-2 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

評価項目 6-4-3

子どもが楽しく安心して食事ができるようにしている

- [ねらい] ・子どもの状況や嗜好に応じた食事になっているか
・自立を見据えて、食事を楽しむ工夫や、食育の推進に取り組んでいるか

標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1 楽しい食事となるような環境を整えている	☐		
2 食事時間は子どもの希望や生活状況に応じて対応している	☐		
3 食事の献立は、子どもの状況(食物アレルギーや疾患等)に関する主治医等の指示を含む)や嗜好に応じて工夫している	☐		
4 食習慣の確立や食についての関心向上のため、関係職員と連携して食育の推進に取り組んでいる	☐		

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

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

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

[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、日々の健康維持策に反映しているか
・健康管理が身に付くような取り組みをしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	入所も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行っている	☐		
2	健康に関して、子どもに理解を促す取り組みを行うとともに、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の強化などのしくみを整えている	☐		
4	医療機関と連携しながら、日頃の健康管理を行い、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	☐		

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

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

評価項目 6-4-5

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

[ねらい] ・子どもの精神的な課題に対して、精神科医等の活用等、専門的なケアを行っているか
・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	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	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	子どもの課題に応じて、心理的ケアや医療的ケアが必要な場合は、関係職員・機関と連携をとって、支援を行っている	☐		

評価項目 6-4-5 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

評価項目 6-4-6

子どもの主体性を尊重し、施設での生活が楽しく快適になるよう支援を行っている

- [ねらい] ・日常生活で子どもの主体性を高める支援があるか
・施設の居室等は子どもにとって安心・安全で快適なものになっているか

標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1 居室等施設全体は、子どもの年齢や状況に応じて一人ひとりの居場所が確保され、安心、安全で快適なものとなるようにしている	☐		
2 日常生活や余暇の過ごし方は、子どもが主体的にかかわって決めている	☐		
3 行事やイベントの企画・準備は子どもとともに考え行っている	☐		
4 施設の生活ルールは子どもの意見を尊重し見直しを行っている	☐		
5 子どもが一人ひとりの希望や季節等に合った清潔な衣服を身に付けられるよう支援している	☐		

評価項目 6-4-6 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

評価項目 6-4-7

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

- [ねらい] ・基本的な生活習慣の確立や、基礎学力の向上、学習習慣獲得に向けて取り組んでいるか
・進路の選択・決定に関する支援を「子どもの最善の利益になかった」「自己決定」との観点で行っているか

標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1 基本的な生活習慣を確立するとともに、社会常識、社会規範及び生活知識・技術を身につけられるよう支援を行っている	☐		
2 学習環境を整備し、基礎学力の向上・学習習慣獲得のための支援を行っている	☐		
3 子どもの意欲・意思や能力に応じた学習教材・塾等を活用している	☐		
4 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	☐		
5 多様な選択肢を提示したうえで、子どもの最善の利益になかった進路の自己決定ができるよう支援している	☐		
6 個別に必要な時期・状況で、職場実習や職場体験、アルバイト等の社会経験を積めるよう支援している	☐		

評価項目 6-4-7 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

評価項目 6-4-8

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

[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
 ・地域生活を意識できるよう、地域との日常的な関わりがあるか

	標準項目	チェック☐	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	☐		
3	子どもに、地域と日常的に関わりながら生活していることの大切さを伝えている	☐		

評価項目 6-4-8 について

良いと思う点 	改善する必要があると思う点
--	---

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の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5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

評価項目 6-5-1

子どものプライバシー保護を徹底している

- [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	チェック☐	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ようとしている	☐		
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た支援を行っている	☐		
3	子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている	☐		

評価項目 6-5-2

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

- [ねらい] ・虐待による措置の児童が多いことを踏まえて、子どもの権利擁護の観点から、施設として子どもが意見表明しやすい環境をつくるなど、子どもの権利が守られるような取り組みを実践しているか
・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	チェック☐	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	子どもが意見を表明しやすい環境をつくるなど、子どもの権利が守られるように取り組んでいる	☐		
3	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	☐		
4	施設内の子ども間の暴力・いじめ等が行われることのないよう組織的に予防・再発防止を徹底している	☐		

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 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の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6 事業所業務の標準化

評価項目 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

- [ねらい] ・業務の一定水準を確保するための手引書等を整備し、その内容に沿ったサービスを実施しているか
・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	チェック☐	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 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	☐		

評価項目 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

- [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、職員や子ども・保護者等の意見を反映して見直しを行っているか

標準項目	チェック☐	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	☐		

サブカテゴリー6 事業所業務の標準化 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。