

# 〔令和4年度〕

## 就労継続支援A型

### 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、  
カテゴリー6「サービス提供のプロセス」を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（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。
- (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。

※ 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。

## 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  |                          | 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                 |
| 6-1-1 | 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              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                          | 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   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                          | 3        | 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                          | 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 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 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                 |
| 6-2-1 | 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     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                     | 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           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                     | 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          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 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 | 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 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                     | 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         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                     | 3        | サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                     | 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     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 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                 |
| 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 | 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           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                                | 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                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                                | 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                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6-3-2 | 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                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                                | 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している               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                                | 3        | 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 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                      | 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                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                                | 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 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 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                      | 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                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                                | 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             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 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                 |
| 6-4-1 | 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                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                          | 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    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                          | 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 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                          | 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              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

令和4年度 就労継続支援A型版 サービス分析シート(職員用)

|        |                                                  |   |                                                          |  |  |  |
|--------|--------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------|--|--|--|
| 6-4-2  | 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】<br>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 |  |  |  |
| 6-4-3  | 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】<br>服薬の誤りがないようチェック体制を整えている           |  |  |  |
| 6-4-4  | 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               |  |  |  |
| 6-4-5  | 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                      |  |  |  |
| 6-4-11 | 【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                     |  |  |  |

## 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                 |
| 6-5-1 | 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生じた場合には、利用者の同意を得るようにしている  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                    | 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 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                    | 3        | 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 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 | 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)      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                    | 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                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## 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                 |
| 6-6-1 | 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    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                        | 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      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                        | 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             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 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 | 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                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                        | 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 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**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）

|  |       |
|--|-------|
|  | リーダ一層 |
|  | 一般職員  |

○サービス分析シート（あてはまるもの一つに”○”を記入してください）

| NO.     | そう思う | そう<br>思わない | わからない |
|---------|------|------------|-------|
| 6-1-1-1 |      |            |       |
| 6-1-1-2 |      |            |       |
| 6-1-1-3 |      |            |       |
| 6-1-1-4 |      |            |       |
| 6-2-1-1 |      |            |       |
| 6-2-1-2 |      |            |       |
| 6-2-1-3 |      |            |       |
| 6-2-2-1 |      |            |       |
| 6-2-2-2 |      |            |       |
| 6-2-2-3 |      |            |       |
| 6-2-2-4 |      |            |       |
| 6-3-1-1 |      |            |       |
| 6-3-1-2 |      |            |       |
| 6-3-1-3 |      |            |       |
| 6-3-2-1 |      |            |       |
| 6-3-2-2 |      |            |       |
| 6-3-2-3 |      |            |       |
| 6-3-3-1 |      |            |       |
| 6-3-3-2 |      |            |       |

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

| NO.      | そう思う | そう思わない | わからない |
|----------|------|--------|-------|
| 6-4-5-2  |      |        |       |
| 6-4-11-1 |      |        |       |
| 6-4-11-2 |      |        |       |
| 6-4-11-3 |      |        |       |
| 6-4-11-4 |      |        |       |
| 6-5-1-1  |      |        |       |
| 6-5-1-2  |      |        |       |
| 6-5-1-3  |      |        |       |
| 6-5-2-1  |      |        |       |
| 6-5-2-2  |      |        |       |
| 6-6-1-1  |      |        |       |
| 6-6-1-2  |      |        |       |
| 6-6-1-3  |      |        |       |
| 6-6-2-1  |      |        |       |
| 6-6-2-2  |      |        |       |
|          |      |        |       |
|          |      |        |       |
|          |      |        |       |
|          |      |        |       |

[illegible]