

認可外保育施設(ベビーホテル等)

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なっている	☐	☐	☐
		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	☐	☐	☐
		5	事業所のサービス利用が困難な場合には、理由を説明したうえで、行政機関等相談先に関する情報の提供をしている	☐	☐	☐

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保護者に説明し、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、保護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、保護者の意向を確認し、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、子どもの保育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配慮している	☐	☐	☐
		3	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行っている	☐	☐	☐

サブカテゴリー 3 個別状況の記録と計画策定

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(情報収集、分析および課題設定)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	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	子どもや保護者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	全体的な計画や子どもの様子を踏まえた指導計画を作成している	1	指導計画は、全体的な計画を踏まえて、養護(生命の保持・情緒の安定)と教育(健康・人間関係・環境・言葉・表現)の各領域を考慮して作成している	☐	☐	☐
		2	指導計画は、子どもの実態や子どもを取り巻く状況(保護者の意向を含む)の変化に即して、作成、見直しをしている	☐	☐	☐
		3	個別的な計画が必要な子どもに対し、子どもの状況(年齢・発達の状況など)に応じて、個別的な計画の作成、見直しをしている	☐	☐	☐
		4	指導計画を保護者にわかりやすく説明している	☐	☐	☐
		5	指導計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直しをしている	☐	☐	☐
3-3	子どもに関する記録が行われ、管理体制を確立している	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	指導計画に沿った具体的な保育内容と、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	☐	☐	☐
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	1	指導計画の内容や個人の記録を、保育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、子どもや保護者の状況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	子ども一人ひとりの発達の状態に応じた保育を行っている	1 発達の過程や生活環境などにより、子ども一人ひとりの全体的な姿を把握したうえで保育を行っている	☐	☐	☐
		2 子どもが主体的に周囲の人・もの・ことに興味や関心を持ち、働きかけることができるよう、環境を工夫している	☐	☐	☐
		3 子ども同士が年齢や文化・習慣の違いなどを認め合い、互いを尊重する心が育つよう配慮している	☐	☐	☐
		4 特別な配慮が必要な子ども(障害のある子どもを含む)の保育にあたっては、他の子どもとの生活を通して共に成長できるよう援助している	☐	☐	☐
		5 発達の過程で生じる子ども同士のトラブル(けんか・かみつき等)に対し、子どもの気持ちを尊重した対応をしている	☐	☐	☐
		6 【5歳児が利用している保育施設のみ】 小学校教育への円滑な接続に向け、小学校と連携を図っている	☐	☐	☐
4-2	子どもの生活が安定するよう、子ども一人ひとりの生活のリズムに配慮した保育を行っている	1 登園時に、家庭での子どもの様子を保護者に確認している	☐	☐	☐
		2 発達の状態に応じ、食事・排せつなどの基本的な生活習慣の大切さを伝え、身につくよう援助している	☐	☐	☐
		3 休息・午睡等の長さや時間帯は子どもの状況に配慮している	☐	☐	☐
		4 降園時に、その日の子どもの状況を保護者一人ひとりに直接伝えている	☐	☐	☐
4-3	日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している	1 子どもの自主性、自発性を尊重し、遊びこめる時間と空間の配慮をしている	☐	☐	☐
		2 子どもが人と関わる力を養えるよう援助している	☐	☐	☐
		3 子ども一人ひとりの状況に応じて、言葉に対する感覚を養えるよう配慮している	☐	☐	☐
		4 子どもが様々な表現を楽しめるようにしている	☐	☐	☐
		5 子どもの心身の発達が促されるよう、戸外・園外活動(外気浴を含む)を実施している	☐	☐	☐
		6 生活や遊びを通して、子どもが自分の気持ちを調整する力を育てられるよう、配慮している	☐	☐	☐

4-4	日常の保育に変化と潤いを持たせるよう、行事等を実施している	1	行事等の実施にあたり、子どもが興味や関心を持ち、自ら進んで取り組めるよう工夫している			
		2	みんなで協力し、やり遂げることの喜びを味わえるような行事等を実施している			
		3	子どもが意欲的に行事等に取り組めるよう、行事等の準備・実施にあたり、保護者の理解や協力を得るための工夫をしている			
4-5	在園時間の異なる子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている	1	在園時間の異なる子ども同士が楽しく遊べるよう配慮をしている			
		2	在園時間の長い子どもが安心し、くつろげる環境になるよう配慮をしている			
		3	在園時間が長くなる中で、保育形態の変化がある場合でも、子どもが楽しく過ごせるよう配慮をしている			
4-6	子どもが安全な環境のもと食事を楽しめるよう配慮している	1	子どもが安全に食事をとれるよう配慮している			
		2	子どもが楽しく、落ち着いて食事をとれるような雰囲気作りに配慮している			
		3	メニューや味付けなどに工夫を凝らしている			
		4	子どもの体調(食物アレルギーを含む)や文化の違いに応じた食事を提供している			
		5	食についての関心を深めるための取り組み(食材の栽培や子どもの調理活動等)を行っている			
4-7	子どもが心身の健康を維持できるよう援助している	1	子どもが自分の健康や安全に関心を持ち、病気やけがを予防・防止できるように援助している			
		2	子どもの体調変化(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			
		3	保護者と連携をとって、子ども一人ひとりの健康維持に向けた取り組み(乳幼児突然死症候群の予防を含む)を行っている			
		4	子どもの入退所により環境に変化がある場合には、入所している子どもの不安やストレスが軽減されるよう配慮している			

4-8	保護者が安心して子育てをすることができるよう支援を行っている	1	保護者には、子育てや就労等の個々の事情に配慮して支援を行っている	☐	☐	☐
		2	保護者同士が交流できる機会を設けている	☐	☐	☐
		3	保護者と職員の信頼関係が深まるような取り組みをしている	☐	☐	☐
		4	子どもの発達や育児などについて、保護者との共通認識を得る取り組みを行っている	☐	☐	☐
		5	保護者の養育力向上のため、保育施設の保育の活動への参加を促している	☐	☐	☐
4-9	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	1	地域資源を活用し、子どもが多様な体験や交流ができるような機会を確保している	☐	☐	☐
		2	保育施設の行事に地域の人の参加を呼び掛けたり、地域の行事に参加する等、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	☐	☐	☐

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	子どものプライバシー保護を徹底している	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生じた場合には、保護者の同意を得るようにしている	☐	☐	☐
		2	子どもの羞恥心に配慮した保育を行っている	☐	☐	☐
5-2	サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、子どもの意思を尊重している	1	日常の保育の中で子ども一人ひとりを尊重している	☐	☐	☐
		2	子どもと保護者の価値観や生活習慣に配慮した保育を行っている	☐	☐	☐
		3	虐待防止や育児困難家庭への支援に向けて、職員の勉強会・研修会を実施し理解を深めている	☐	☐	☐

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、職員や保護者等からの意見や提案、子どもの様子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。

— 認可外保育施設(ベビーホテル等)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			
1-1-5			
2-1-1			
2-1-2			
2-1-3			
2-2-1			
2-2-2			
2-2-3			
3-1-1			
3-1-2			
3-1-3			
3-2-1			
3-2-2			
3-2-3			
3-2-4			
3-2-5			
3-3-1			

NO.	そう思う	そう 思わない	わ か ら な い
3-3-2			
3-4-1			
3-4-2			
4-1-1			
4-1-2			
4-1-3			
4-1-4			
4-1-5			
4-1-6			
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			
4-3-6			
4-4-1			

NO.	そう思う	そう 思わない	わ か ら な い
4-4-2			
4-4-3			
4-5-1			
4-5-2			
4-5-3			
4-6-1			
4-6-2			
4-6-3			
4-6-4			
4-6-5			
4-7-1			
4-7-2			
4-7-3			
4-7-4			
4-8-1			
4-8-2			
4-8-3			
4-8-4			
4-8-5			
4-9-1			

NO.	そう思う	そう 思わない	わ か ら な い
4-9-2			
5-1-1			
5-1-2			
5-2-1			
5-2-2			
5-2-3			
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