

〔令和4年度〕

母子生活支援施設

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	子どもや母親等に対してサービスの情報を提供している	1	子どもや母親の特性を考慮し、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	子どもや母親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
6-2-1	サービスの開始にあたり子どもや母親に説明し、理解を得るようにしている	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母親の状況に応じて説明している	☐	☐	☐
		2	サービス内容について、子どもや母親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、子どもや母親の意向を確認し、記録化している	☐	☐	☐
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、子どもや母親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、子どもや母親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、子どもや母親の不安を軽減し、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、子どもや母親の課題を個別のサービス場面ごとに明示している	1	子どもや母親の心身の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	子どもや母親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	☐	☐	☐
6-3-2	子どもや母親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	1	計画は、子どもの最善の利益を第一に、子どもや母親の希望を適切に反映して作成、見直しをしている	☐	☐	☐
		2	計画を子どもや母親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たうえで、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きみを整備している	☐	☐	☐
6-3-3	子どもや母親に関する記録を適切に作成する体制を確立している	1	子どもや母親一人ひとりに関する必要な情報を記載するしきみがある	☐	☐	☐
		2	計画に沿った具体的な支援内容と、その結果子どもや母親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	☐	☐	☐
6-3-4	子どもや母親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、子どもや母親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
6-4-1	個別の自立支援計画に基づいて、自立のための支援を行っている	1	個別の自立支援計画に基づいて支援を行っている	☐	☐	☐
		2	子どもや母親一人ひとりに合った方法で、職員との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	必要に応じて、家族間・親族間の関係調整の支援を行っている	☐	☐	☐
		4	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、専門機関と連携をとって、退所後の生活を見越した支援を行っている	☐	☐	☐
		5	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	☐	☐	☐
6-4-2	子どもの健全育成のための支援を行っている	1	子どもの自主性、協調性を育てる取り組みを行っている	☐	☐	☐
		2	子ども一人ひとりの状況に応じた学習支援を行っている	☐	☐	☐
		3	学校等の関係機関との役割分担を行い、必要に応じて、情報交換をしている	☐	☐	☐
		4	子どもの心の悩みなどの課題に対応できるように工夫している	☐	☐	☐
		5	子どもの年齢に応じた生活力を身につけられるよう支援を行っている	☐	☐	☐
		6	食習慣の確立や食育に関心を深めるための支援を行っている	☐	☐	☐
6-4-3	母親の子育てを支援するためのさまざまな取り組みを行っている	1	子育てに関する不安や悩みを相談できるようにしている	☐	☐	☐
		2	母親の養育力や子育て観を向上させるような支援を行っている	☐	☐	☐
		3	母親同士が交流し、子育て等について情報交換できる機会を提供している	☐	☐	☐

令和4年度 母子生活支援施設版 サービス分析シート(職員用)

6-4-4	自立に向けた生活支援や就労支援等のさまざまな取り組みを行っている	1	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			
		2	母親の適性、経験、意向等をふまえて、就労支援を行っている			
		3	安定・継続した就労のために、必要に応じて就労先との調整を行っている			
		4	母親の状況(体調不良、就職活動など)に応じた保育サービスを行っている			
		5	経済的自立のための相談や支援を行っている			
6-4-5	子どもや母親が心身の健康を維持するための支援を行っている	1	必要に応じて医療機関等と連携し、病状、薬の説明や指示どおりの服薬等の療養支援を行っている			
		2	心身のケアが必要な子どもや母親に対しては、医療機関等と連携して支援を行っている			
6-4-6	子どもや母親の生活が安心・安定したものとなるよう、主体性を尊重した支援を行っている	1	生活ルールの設定やスペースの提供などは子どもや母親の意向を尊重して行っている			
		2	施設の行事や活動は、子どもや母親が参画しやすいように工夫し、計画・実施している			
		3	共有スペースは、子どもや母親の安全性や快適性に配慮したものとなっている			
6-4-7	地域との連携のもとに子どもや母親の生活の幅を広げるための取り組みを行っている	1	子どもや母親にとって必要な情報を収集し、活用できるように提供している			
		2	地域の社会資源を、子どもや母親が実生活で活用できるように支援を行っている			

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	子どもや母親のプライバシー保護を徹底している	1	子どもや母親に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要が生じた場合には、子どもや母親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、子どもや母親のプライバシーに配慮した支援を行っている	☐	☐	☐
		3	子どもや母親の羞恥心に配慮した支援を行っている	☐	☐	☐
6-5-2	サービスの実施にあたり、子どもや母親の権利を守り、個人の意思を尊重している	1	意見を表明しやすい環境をつくるなど、子どもや母親(保護者として)の権利が守られるように取り組んでいる	☐	☐	☐
		2	居室内での虐待等不測の事態が起きないように見守る体制を整えている	☐	☐	☐
		3	子どもや母親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
6-6-1	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	☐	☐	☐
6-6-2	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、職員や子ども、母親等からの意見や提案を反映するようにしている	☐	☐	☐

— 母子生活支援施設版 —

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”○”を記入してください）

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