〔令和４年度〕

認可保育所

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

１　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あたるものを「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。

２「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。
1 事業者が当該事項を実施していること
2 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。
3 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。

３　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
⇒「改善する必要のある点」
・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
利用希望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、利用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	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。

サブカテゴリー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保護者に説明し、同意を得ている

［ねらい］・サービス開始時に、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、保護者の意向を確認し、納得を得ているか

	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、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	□		

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を軽減するための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	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　個別状況の記録と計画策定

評価項目　６－３－１
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

［ねらい］・保育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	□		

評価項目　６－３－２
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

［ねらい］・全体的な計画や子どもの実態、子どもを取り巻く状況（保護者の意向を含む）をどのように取り入れ、指導計画を作成しているか
・個別的な計画を作成するしくみがあり、子どもの状況に応じて作成、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	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たうえで、必要に応じて見直している	□		

評価項目　６－３－３
子どもに関する記録が行われ、管理体制を確立している

［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
・具体的な保育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	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	□		

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策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	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３　個別状況の記録と計画策定 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
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

［ねらい］・一人ひとりの子どもの発達の過程をどのように把握しているか
・集団での生活の中で子ども一人ひとりを尊重した援助をしているか

	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	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歳児の定員を設けている保育所のみ】 小学校教育への円滑な接続に向け、小学校と連携をとって、援助している	□		

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
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

［ねらい］・子どもの生活の連続性に配慮した保育を行っているか
・子どもの状態を保護者と保育所で共有することができているか

	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	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（昼寝を含む）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	□		

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
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

［ねらい］・子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう、環境や取り組みにどのような工夫をしているか
・教育の5領域に即した取り組みを、子どもの年齢や発達の状態に応じて行っているか

	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、集団活動に主体的に関われ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、子どもが言葉による伝え合いを楽しみ、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	戸外・園外活動には、季節の移り変わりなどを感じとることができるような視点を取り入れている	□		
6	生活や遊びを通して、子どもがきまりの大切さに気付き、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	□		

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
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

［ねらい］・子どもが興味を持ち、協力して進められる行事をどのように実施しているか
・行事の実施に対する保育所の考え・目的は何か

	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	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	□		

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
保育時間の長い子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている

［ねらい］・保育時間の長い子どもがくつろげるような工夫をしているか
・保育時間が長くなることにより保育形態や担当職員が変わっても、子どもが楽しく過ごせ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	保育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	□		
2	保育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	□		

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
子どもが楽しく安心して食べることができる食事を提供している

［ねらい］・年齢等にあった調理方法や食習慣に応じた食事を提供しているか
・食育の推進にむけた取り組みを行っているか

	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	□		
2	メニューや味付けなどに工夫を凝らしている	□		
3	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	□		
4	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	□		

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
子どもが心身の健康を維持できるよう援助している

［ねらい］・子どもを病気や怪我から守る取り組みを行っているか
・専門機関や保護者との連携をどのように行っているか

	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	医療的なケアが必要な子どもに、専門機関等との連携に基づく対応をしている	□		
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	□		

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
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

［ねらい］・保護者の個々の事情に応じた子育て支援を行っているか
・園で実施する保育活動に対し、保護者の理解や参加を促しているか

	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	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、園の保育の活動への参加を促している	□		

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。

評価項目　６－４－９
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

［ねらい］・子どもの生活の幅を広げる視点から、地域とのかかわりをどのように考えているか
・子どもが地域とかかわる機会をどのように設けているか

	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	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	園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	□		

評価項目　６－４－９ 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く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	□		

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、子どもの意思を尊重している

［ねらい］・サービス提供の中で、子どもの権利を擁護し、意思を尊重しているか
・子どもと保護者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	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	□		

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。