

〔令和 7 年度〕

更生施設

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。
- 「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

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利用者等に説明し、理解を得ている

- [ねらい] ・サービス開始時に、利用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、利用者の意向を確認し、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、重要な事項等を利用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、利用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、利用者の意向を確認し、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
・利用者がサービスを終了する場合、利用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、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	☐		
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	☐		
3	サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている	☐		
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	☐		

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、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

- [ねらい] ・支援をするうえで必要な利用者個人の情報をどのように把握しているか
・利用者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	利用者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	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	☐		
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

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

- [ねらい] ・利用者等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、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている	☐		
2	計画を利用者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、必要に応じて見直している	☐		
4	計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	☐		

評価項目 6-3-3

利用者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、利用者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利用者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	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	☐		
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	☐		

評価項目 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

- [ねらい] ・利用者に関わる情報を職員間でどのように共有化しているか
・日々の利用者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	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	利用者に変化があった場合の情報について、職員間で申し送り・引継ぎ等を行っている	☐		

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

個別の支援計画をいかしながら、利用者に合った自立生活を送るための支援を行っている

- [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
・利用者との十分な意思疎通を基に、自立に向けた支援をしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	個別の支援計画に基づいて支援を行っている	☐		
2	福祉事務所等の関係機関と連携を取りながら、自立に向けた支援を行っている	☐		
3	利用者自身での解決が難しい問題に対して、外部の機関(法テラス・AA等)と連携を図りながら専門的な支援を行っている	☐		
4	自立に必要な基本的生活習慣については、利用者が自らできるよう支援を行っている	☐		
5	生活の場の確保に向けて、アパート、他施設に関する情報の提供などの支援を行っている	☐		
6	利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行のための支援を行っている	☐		

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

利用者の自立に向けた就労の支援を行っている

- [ねらい] ・意向や個別の支援計画に沿った支援となっているか
・単なる支援メニューの確認ではない

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	利用者の適性、経験、意向等をふまえて、就職のための支援を行っている	☐		
2	安定・継続した就労のために、必要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

利用者の健康を維持するための支援を行っている

[ねらい] ・利用者一人ひとりの健康状態を、どのように把握しているか
・医療機関等との連携の状況はどうか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている	☐		
2	利用者からの健康に関する相談に日常的に対応している	☐		
3	心身の健康を維持するために必要な情報を提供している	☐		
4	必要に応じて通院等に対する助言や支援を行っている	☐		
5	利用者の体調変化時には、迅速な対応ができる体制を整えている	☐		

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

利用者の生活が快適になるような支援を行っている

[ねらい] ・利用者の主体性、自立性を尊重して日常生活が過ごせるよう支援しているか
・利用者の自由度を高める工夫、快適な環境設定等をしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	施設のルールは、利用者の自立や、他人への迷惑をかけないことを考慮したものである	☐		
2	生活面(外出、食事等)におけるルールは、就労者等に対し柔軟に対応している	☐		
3	食事の提供は、利用者の嗜好や状況に応じた取り組みをしている	☐		
4	入浴時間は利用者の状況を考慮している	☐		
5	行事や趣味・余暇活動など、利用者が多様な体験ができる機会を提供している	☐		

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

地域との連携のもとに利用者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、利用者が地域の一員として生活する機会を創っているか
・外出機会の設定やボランティアとの交流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	地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している	☐		
2	必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるようにしている	☐		

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。

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

利用者のプライバシー保護を徹底している

- [ねらい] ・日常の中で、どのように利用者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	利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている	☐		
2	個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、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	☐		
3	利用者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、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している

- [ねらい] ・サービス提供の中で、利用者の権利を擁護し、意思を尊重しているか
・利用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)	☐		
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	☐		

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、職員や利用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、職員や利用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。