

〔平成20年度〕

認証保育所A型・B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)の位置づけと構成

- (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、別紙「組織マネジメント分析シート」のカテゴリー6「サービス提供のプロセス」をより詳細に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、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) まず「標準項目」の内容を確認し、その結果を考慮しながら「評価項目」の評価を行っていただきます。
- (2) 評価は次の評点基準で行います。当てはまるところに○印をつけてください。

- A 標準項目をすべて満たした状態
- B 標準項目をひとつでも満たしていないものがある状態
- C 標準項目をひとつも満たしていない状態
- N 知らない・分からない

- (3) 自分が直接関わっていない仕事についてもなるべく自分の考えで評価してください。ただし、見当がつかないという項目については「知らない・分からない」のN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。
回答シートに記入していただいた内容は、第三者評価以外には使用しません。
- (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。

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	評点				標準項目
	A	B	C	N	
6-1-1 保護者等に対してサービスの情報を提供している					保護者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものにして
					事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
					保護者の問い合わせや見学の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
					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、他の相談先紹介など必要な対応をしている

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	評点				標準項目
	A	B	C	N	
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					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
					サービス内容や利用者負担金等について、保護者の同意を得ている
					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
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している					サービス開始時に、子ども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
					利用開始直後には、子どもの不安やストレスを軽減するよう配慮している
					サービス利用前の生活をふまえた支援をしている
					サービスの終了時(就学を除く)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	評点				標準項目
	A	B	C	N	
6-3-1 必要に応じて、定められた手順に従ってアセスメントを行い、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					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
					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
					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 必要に応じて、子どもの様子や保護者の希望、関係者の意見を取り入れた個別のサービス計画を作成している					計画は、子どもの様子や保護者の希望を尊重して作成、見直しをしている
					計画を保護者にわかりやすく説明し、同意を得ている
					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している
					計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している
6-3-3 必要に応じて、子どもに関する記録が行われ、管理体制を確立している					子ども一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある
					計画に沿った具体的な支援内容と、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
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					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
					申し送り・引継ぎ等により、子ども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	評点				標準項目
	A	B	C	N	
6-4-1 子どもの発達を促すための保育を行っている					子ども一人ひとりの発達の過程や生活環境などにより子どもの全体的な姿を把握している
					子どもの自主性、自発性を尊重し、遊び込める時間の配慮をしている
					多様な表現活動や園外活動を計画している
					文化や習慣の違いなどを認め、互いを尊重する心を育てる工夫をしている
					障害のある子どもの保育にあたっては、一人ひとりの障害の種類、特性に応じた保育ができるように配慮している
6-4-2 栄養バランスを考慮したうえで、おいしい食事を出している					メニューや味付けなどに工夫を凝らしている
					子どもの状態にあった椅子・テーブル等を用意している
					食物アレルギーや文化・習慣の違いなど、個別に配慮した食事を提供している
					快適に食事ができるように環境面でも配慮をしている
					【0歳児を受け入れている保育所のみ】 乳児の授乳や食事に関しては、乳児一人ひとりの状況やリズムに合わせて行っている
6-4-3 子どもが心身の健康を回復・維持するための支援を行っている					子どもの健康状態を定期的に記録し、把握している
					乳幼児突然死症候群(SIDS)、感染症等を予防するしくみがある
					医療的なケアが必要な子どもに対し、支援できる体制を確保している
					保護者に対して感染症や乳幼児突然死症候群(SIDS)等に関する情報を提供し、予防に努めている
6-4-4 園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行っている					子どもが保育所の生活を楽しめる工夫をしている(誕生会、季節の行事など)
					園内は快適で落ち着ける環境・空間にしている
					お昼寝は子どもの状況に合わせる工夫をしている
6-4-5 保育所と家庭との交流・連携を緊密に行っている					保護者などが常時参観できるしくみがある
					便り、クラス別保護者会などを活用し、子どもの保育所での生活ぶりを家庭に紹介している
					保護者の事情に応じて、柔軟な対応をしている
					保護者が保育所の行事などに参加しやすい工夫を行っている
					保護者からの相談に応じる体制を整えている
6-4-6 虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている					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
					職員が、虐待を受けている疑いのある子どもの情報を得たときや虐待の事実を把握した際には、組織としての速やかな対応を決定する体制を整えている
					虐待を受けている疑いのある子どもと保護者の情報は、児童相談所、子ども家庭支援センターなど関係機関に照会、通告を行い、その後も連携できるような体制を整えている
					子どもの発達や育児などについて、懇談会や勉強会を開催し、保護者との共通認識を得る取り組みを行っている

評価項目	評点				標準項目
	A	B	C	N	
6-4-7 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	○	○	○	○	保護者が要望する地域の情報を利用しやすいかたちで提供している
					保育所の活動や行事に地域の人の参加を呼びかける等、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	評点				標準項目
	A	B	C	N	
6-5-1 子どものプライバシー保護を徹底している	○	○	○	○	子どもに関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、保護者の同意を得るようにしている
					子ども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、子どもの権利を守り、個人の意思を尊重している	○	○	○	○	日常の保育の中で子ども一人ひとりを尊重している
					子どもの気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等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、組織的に対策を検討し、対応している
					子どもと保護者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	評点				標準項目
	A	B	C	N	
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	○	○	○	○	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
					手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている
					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点検している
					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	○	○	○	○	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
					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
					職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる
6-6-3 さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	○	○	○	○	打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている
					職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している
					職員全員が、子どもの安全性に配慮した支援ができるようにしている
					職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している
					職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている