

〔平成22年度〕

乳児院

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 카테고리 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) 「評価項目」の評価を行っていただきます。
「評価項目」の評価は、標準項目が実施できているかいないかの判断に基づいて行います。
- (2) 評価は次の基準で行います。当てはまると思うところに○印をつけてください。
 - ・ **できている** …標準項目がすべて実施されていると思う場合
 - ・ **できていないところがある** …標準項目の一部に実施されていないものがあると思う場合
 - ・ **できていない** …標準項目が一つも実施されていないと思う場合
 - ・ **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。
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-6 サービス提供のプロセス

サブカテゴリ-1 サービス情報の提供

評価項目	評価				標準項目
	できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない	
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 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-2 サービスの開始・終了時の対応

評価項目	評価				標準項目
	できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない	
6-2-1 サービスの開始にあたり保護者等に説明し、理解を得ている	○	○	○	○	サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要な事項等を保護者等の状況に応じて説明している サービス内容について、保護者等の理解を得るようにしている サービスに関する説明の際に、保護者等の意向を確認し、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、乳幼児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、乳幼児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 サービスの終了時には、乳幼児や保護者等の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援をしている

サブカテゴリ-3 個別状況に応じた計画策定・記録

評価項目	評価				標準項目
	できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない	
6-3-1 定められた手順に従ってアセスメントを行い、乳幼児の課題を個別のサービス場面ごとに明示している	○	○	○	○	乳幼児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 乳幼児や保護者等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 乳幼児の様子や保護者等の希望、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	○	○	○	○	計画は、乳幼児の様子や保護者等の希望を尊重して作成、見直しをしている 計画を保護者等にわかりやすく説明し、同意を得るようにしている 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はしくみを整備している
6-3-3 乳幼児に関する記録が行われ、管理体制を確立している	○	○	○	○	乳幼児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、その結果乳幼児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 乳幼児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、乳幼児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		評価				標準項目
		できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない	
6-4-1	乳幼児の発達を促すために、乳幼児の立場にたって支援している	○	○	○	○	日常生活上では、年齢や一人ひとりの発達に応じ自立支援計画により支援している
						乳幼児一人ひとりの気持ちや要求に対し理解を深めるための取り組みを行っている
						乳幼児一人ひとりに応じて適切な愛着関係を築く取り組みをしている
						乳幼児の自主性、自発性を育てるために、遊具等が自由に使えるように設置している
6-4-2	家族と交流する機会を設けている	○	○	○	○	状況に応じて家族と交流する機会を設けている
						乳幼児や保護者等の状況、意向・希望を把握し、家庭関係の調整を行っている
6-4-3	家族との再統合に向けた取り組みを行っている	○	○	○	○	家族との再統合に向け、保護者等の意向をふまえて、児童相談所等関係機関と相互に情報交換をしている
						乳幼児の日常の様子や施設の状況については、状況に応じて個別に保護者等への情報提供を行っている
						乳幼児の状況と安全に配慮しながら、保護者等との面会・外出・外泊を行っている
						家族との再統合が難しい場合、養子縁組や養育家庭を必要とする乳幼児が、機会を逃さず制度を活用できるよう児童相談所と連携をとっている
						退所後の家庭生活について、児童相談所、保健所等関係機関の支援が得られるよう退所前から連携している
6-4-4	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	○	○	○	○	乳幼児の状態や嗜好に応じて献立を工夫している
						乳幼児の状態に応じた食事を提供している
						食事時間が明るく楽しいひとときになるように工夫している
6-4-5	日常の生活については、乳幼児の立場にたってサービスを行っている	○	○	○	○	乳幼児が十分な睡眠がとれるように、静けさや明るさの環境に配慮して、心地よい眠りにつけるようにしている
						気候や場面・発達に応じた衣服管理を行っている
						衣服等の選択は乳幼児の好みも配慮し、個別で使用している
6-4-6	施設での生活は、乳幼児にとって楽しく快適なものにしている	○	○	○	○	乳幼児にとって家庭的な安心感が与えられるような配慮をしている
						居室や共用スペースは、乳幼児の状況に応じて、安全性や快適性に留意している
						浴室や沐浴室は温度・換気の基準がある
						居室には防災上支障のない範囲で乳幼児の好みの装飾品などを置いている
						多様な体験を楽しめるように、行事やイベント等を計画している

6-4-7	乳幼児一人ひとりの健康を管理し、異常がある場合は対応している	○	○	○	○	<p>乳幼児突然死症候群(SIDS)や窒息等の予防に関するしくみがある</p> <p>乳幼児の服薬管理には誤りがないようチェック体制の強化などしくみを整えている</p> <p>乳幼児の体調に変化(発作等の急変を含む)があったときには、速やかに対応できる体制を整えている</p> <p>麻疹や水痘などの感染症発生時における拡大防止策を検討し、体制を整えている</p> <p>乳幼児の健康に関して、必要に応じて他職種の職員や外部の専門家と連携をとり対応している</p>
6-4-8	地域との連携のもとに乳幼児の生活の幅を広げるための取り組みを行っている	○	○	○	○	<p>地域の情報を収集して、乳幼児一人ひとりの状況に応じて活用している</p> <p>施設の活動や行事に地域の人の参加を呼びかける等、乳幼児が職員以外の人と交流できる機会を確保している</p>

サブカテゴリ-5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

評価項目	評価				標準項目	
	できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない		
6-5-1	乳幼児のプライバシー保護を徹底している	○	○	○	○	<p>乳幼児に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、保護者等の同意を得るようにしている</p> <p>広報誌等発行物の作成時には、乳幼児の記述に関して個人が特定されるなど不適切な記述がないか責任者を決めてチェックしている</p>
6-5-2	サービスの実施にあたり、乳幼児の権利を守り、個人の意思を尊重している	○	○	○	○	<p>一定のルールのもとで、これまでの生活習慣を配慮した支援を行っている</p> <p>乳幼児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</p> <p>虐待被害にあった乳幼児がいる場合には、関係機関と連携しながら、対応する体制を整えている</p>

サブカテゴリ-6 事業所業務の標準化

評価項目	評価				標準項目	
	できている	できていないところがある	できていない	知らない・分からない		
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	○	○	○	○	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>
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	○	○	○	○	<p>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</p> <p>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、乳幼児の様子を反映するようにしている</p> <p>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</p>
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	○	○	○	○	<p>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</p> <p>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</p> <p>職員全員が、乳幼児一人ひとりの安全性に配慮した支援ができるようにしている</p> <p>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</p> <p>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</p>