

〔平成22年度〕

## 身体障害者更生施設（聴覚・言語障害者）

# 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)	平成	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.経営における社会的責任
3.利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
4.計画の策定と着実な実行
5.職員と組織の能力向上
6.サービス提供のプロセス
7.情報の保護・共有
8.1～7に関する活動成果

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

## 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

<b>評価項目 6-1-1</b> <b>利用者等に対してサービスの情報を提供している</b>		
[ねらい] ・サービスを選択するための情報ニーズを把握し、どのように提供しているか ・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	私たちの実践例	その実践の記録等
<input type="checkbox"/> 1	利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している	
<input type="checkbox"/> 2	利用者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている	
<input type="checkbox"/> 3	事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	
<input type="checkbox"/> 4	利用者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	

<b>サブカテゴリ1 サービス情報の提供 について</b>	
<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>

※(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、利用者にとってほし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2 サービスの開始・終了時の対応

<b>評価項目 6-2-1</b> <b>サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている</b>		
[ねらい] ・サービス開始時に、利用者等の状況に応じた説明をしているか ・十分な説明をしたうえで、利用者等の意向を確認し、納得を得ているか		
標準項目	私たちの実践例	その実践の記録等
<input type="checkbox"/> 1	サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している	
<input type="checkbox"/> 2	サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている	
<input type="checkbox"/> 3	サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している	

<b>評価項目 6-2-2</b> <b>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</b>		
[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	私たちの実践例	その実践の記録等
<input type="checkbox"/> 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	
<input type="checkbox"/> 2	利用開始直後には、利用者の不安やストレスを軽減するよう配慮している	
<input type="checkbox"/> 3	サービス利用前の生活をふまえた支援をしている	
<input type="checkbox"/> 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している	

<b>サブカテゴリ2 サービスの開始・終了時の対応 について</b>	
<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>

※(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、利用者にとってほし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 3 個別状況に応じた計画策定・記録**

<b>評価項目 6-3-1</b> <b>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</b>		
[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改訂基準が確立しているか		
標準項目	私たちの実践例	その実践の記録等
<input type="checkbox"/> 1	利用者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	
<input type="checkbox"/> 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	
<input type="checkbox"/> 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	

<b>評価項目 6-3-2</b> <b>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</b>		
[ねらい] ・利用者等の希望をどのように尊重し、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	私たちの実践例	その実践の記録等
<input type="checkbox"/> 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	
<input type="checkbox"/> 2	計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている	
<input type="checkbox"/> 3	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	
<input type="checkbox"/> 4	計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	

<b>評価項目 6-3-3</b> <b>利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している</b>		
[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	私たちの実践例	その実践の記録等
<input type="checkbox"/> 1	利用者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	
<input type="checkbox"/> 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	

<b>評価項目 6-3-4</b> <b>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</b>		
[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で共有化しているか		
標準項目	私たちの実践例	その実践の記録等
<input type="checkbox"/> 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	
<input type="checkbox"/> 2	申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している	

<b>サブカテゴリ 3 個別状況に応じた計画策定・記録 について</b>	
<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>

※(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、利用者にとってほし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、改善計画の中のこと、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**

<b>評価項目 6-4-1</b> <b>個別の支援計画をいかながら、利用者に合った自立(自律)生活を送るための支援を行っている</b>			
[ねらい] ・サブカテゴリー3で策定され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	私たちの実践例	その実践の記録等
<input type="checkbox"/>	1 個別の支援計画に基づいて支援を行っている		
<input type="checkbox"/>	2 利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している		
<input type="checkbox"/>	3 自立生活に必要なさまざまな情報をわかりやすい方法で提供している		
<input type="checkbox"/>	4 必要に応じて対人関係に関する情報提供を行っている		
<input type="checkbox"/>	5 日常の金銭管理については、自己管理できるよう支援をしている		

<b>評価項目 6-4-1 について</b>	
<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>

※(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。

<b>評価項目 6-4-2</b> <b>個別の支援計画に基づいて日中活動等に関するさまざまな支援を行っている</b>			
[ねらい] ・利用者の個別ニーズに応じた活動メニューが用意されているか ・利用者の日常生活の充実に向け、どのような取り組みをしているか			
	標準項目	私たちの実践例	その実践の記録等
<input type="checkbox"/>	1 活動メニュー等は、利用者の希望や特性により選択できるようにしている		
<input type="checkbox"/>	2 利用者が活動しやすい環境を整えている		
<input type="checkbox"/>	3 利用者一人ひとりのニーズに応じたその人らしさが発揮できる活動を用意している		

<b>評価項目 6-4-2 について</b>	
<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>

※(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**

**栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している**

- [ねらい] ・利用者の意向を反映した食事提供や支援を行っているか  
 ・食事を楽しめるよう利用者の状況に応じた食事介助や環境設定をしているか

標準項目		私たちの実践例	その実践の記録等
<input type="checkbox"/>	1 利用者の希望や職員の意見を反映し、バラエティーに富んだ飽きのこない食事を提供している		
<input type="checkbox"/>	2 利用者が選択できる食事を提供している		
<input type="checkbox"/>	3 利用者の状態やペースに合わせて食事がとれるよう、必要な支援を行っている		
<input type="checkbox"/>	4 食事時間が楽しいひとときとなるよう環境を整えている		

**評価項目 6-4-3 について**

<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>
---------------	----------------------

※(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、利用者にとってほし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**

**利用者一人ひとりの状況に応じて生活上に必要な支援を行っている**

- [ねらい] ・利用者の状態や希望をどのように把握し、支援しているか  
 ・利用者の主体性に配慮した支援となっているか

標準項目		私たちの実践例	その実践の記録等
<input type="checkbox"/>	1 利用者の状態やペースに合わせて、日常生活上の必要な支援を行っている		
<input type="checkbox"/>	2 必要に応じて、身の回りのことは自分で行えるよう働きかけている		

**評価項目 6-4-4 について**

<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>
---------------	----------------------

※(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、利用者にとってほし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**

**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] ・個別状況に応じて、健康を維持する支援を実施しているか  
 ・医療機関等と連携をとれる体制があるか

標準項目		私たちの実践例	その実践の記録等
<input type="checkbox"/>	1 健康状態に関して、利用者の相談に応じ、必要に応じて利用者や家族に説明をしている		
<input type="checkbox"/>	2 必要に応じて、通院や服薬等に対する助言や支援を行っている		
<input type="checkbox"/>	3 服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている		
<input type="checkbox"/>	4 利用者の体調変化(発作等の急変を含む)に速やかに対応できる体制を整えている		

**評価項目 6-4-5 について**

<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>
---------------	----------------------

※(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、利用者にとってほし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**

**利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている**

- [ねらい] ・施設と家族との信頼関係を構築するために、どのように取り組んでいるか  
 ・家族等との連携に際し、利用者の意向に基づいているか

標準項目		私たちの実践例	その実践の記録等
<input type="checkbox"/>	1 行事やレクリエーションのプログラムは、利用者の特性や嗜好を考慮し、多様な体験ができるようにしている		
<input type="checkbox"/>	2 室内は、採光、換気、清潔性など居心地のよい環境となるようにしている		
<input type="checkbox"/>	3 日常生活に関するきまりごとについては、利用者等の意見を参考にして見直しをしている		
<input type="checkbox"/>	4 利用者同士が意見を言う機会があり、その意見等を施設運営に反映できるようなしくみを整えている		
<input type="checkbox"/>	5 行事やイベントの企画・準備は利用者も参加して行っている		

**評価項目 6-4-6 について**

<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>
---------------	----------------------

※(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、利用者にとってほし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**

**施設と家族等との交流・連携を図っている**

[ねらい] ・施設と家族との関係をどのように構築しているのか  
 ・相互の意思疎通を良くし、信頼関係を築くための取り組みをしているか

標準項目		私たちの実践例	その実践の記録等
<input type="checkbox"/>	1 家族等との交流・連携に際して、利用者本人の意思を確認し、その意向に基づいた対応をしている		
<input type="checkbox"/>	2 利用者の日常の様子や施設の現況を家族等へ知らせる手段を整えている		
<input type="checkbox"/>	3 必要に応じて、家族等への情報提供や支援をしている		

**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**

**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		私たちの実践例	その実践の記録等
<input type="checkbox"/>	1 利用者が入所施設を退所して地域社会で生活できるよう計画的に支援している		
<input type="checkbox"/>	2 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		
<input type="checkbox"/>	3 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支援している		

**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。

**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**

<b>評価項目 6-5-1</b> <b>利用者のプライバシー保護を徹底している</b>			
[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 ・個々の職員のみならず、組織的な対応がされているか			
	標準項目	私たちの実践例	その実践の記録等
<input type="checkbox"/>	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生じた場合には、利用者の同意を得るようにしている		
<input type="checkbox"/>	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ている		
<input type="checkbox"/>	3 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている		

<b>評価項目 6-5-2</b> <b>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</b>			
[ねらい] ・日常の中で、利用者の権利を擁護し、不適切な対応を排除しているか ・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	私たちの実践例	その実践の記録等
<input type="checkbox"/>	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)		
<input type="checkbox"/>	2 利用者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		
<input type="checkbox"/>	3 虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている		
<input type="checkbox"/>	4 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		

<b>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</b>	
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、利用者にと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**

<b>評価項目 6-6-1</b>		
<b>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</b>		
[ねらい] ・業務の一定水準を確保するため、手引書等を整備し、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	私たちの実践例	その実践の記録等
<input type="checkbox"/> 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		
<input type="checkbox"/> 2 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		
<input type="checkbox"/> 3 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		
<input type="checkbox"/> 4 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		

<b>評価項目 6-6-2</b>		
<b>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</b>		
[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、どのようなタイミングで見直しているか		
標準項目	私たちの実践例	その実践の記録等
<input type="checkbox"/> 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		
<input type="checkbox"/> 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		
<input type="checkbox"/> 3 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		

<b>評価項目 6-6-3</b>		
<b>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</b>		
[ねらい] ・職員全体が、一定のサービス水準を確保する取り組みをしているか ・業務の標準化を図るためのOJT等多様な手段を評価する		
標準項目	私たちの実践例	その実践の記録等
<input type="checkbox"/> 1 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		
<input type="checkbox"/> 2 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		
<input type="checkbox"/> 3 職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている		
<input type="checkbox"/> 4 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		
<input type="checkbox"/> 5 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		

<b>サブカテゴリー6 事業所業務の標準化 について</b>	
<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>

※(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、利用者にと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。