

〔平成23年度〕

認可保育所

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) 「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		評価(4段階のうちどれか1つに○)				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	利用希望者等に対してサービスの情報を提供している					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 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 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している 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2 サービスの開始・終了時の対応

評価項目		評価(4段階のうちどれか1つに○)				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 サービス内容について、保護者の同意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を行っている					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が軽減されるように支援を行っている 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 3 個別状況に応じた計画策定・記録

評価項目		評価(4段階のうちどれか1つに○)				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(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	☐	☐	☐	☐	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	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指導計画を作成している	☐	☐	☐	☐	計画は、保育課程を踏まえて、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 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ている 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 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	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 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 4 サービスの実施

評価項目		評価(4段階のうちどれか1つに○)				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	子ども一人ひとりの発達の状態に応じた援助を行っている					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 子どもが主体的に周囲の人やものに働きかけることができるよう、環境構成を工夫している 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援助している 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 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
6-4-2	家庭と保育所の生活の連続性を意識して保育を行っている					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 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、身につくよう支援を行っている 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 お迎え時に、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
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					日常の保育の内容は保育目標を反映して構成されている 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 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 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
6-4-4	行事等を通して、日常の保育に変化と潤いを持たせるよう工夫をしている					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 子どもが興味を持ち、自ら進んで取り組めるような行事等を実施している 行事等を行うときは、保護者の理解が得られるような工夫をしている 保育所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

平成23年度 認可保育所版 サービス分析シート(職員用)

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					保育時間の長い子どもが、くつろげる環境になるよう配慮をしている 年齢の違う子どもとも楽しく遊べるような配慮をしている 子どもの様子を確実な方法により職員間で引き継いでいる お迎え時には、子どもの日中の様子(担任からの引き継ぎ事項等を含む)を保護者に直接伝えている
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					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 メニューや味付けなどに工夫を凝らしている 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 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 保育所の食育に関する取り組みを、保護者に対して伝える活動をしている
6-4-7	子どもが心身の健康を維持できるよう支援を行っている					けがや病気を防止するため、日頃から身の回りの危険について子どもに伝えている 医療的なケアが必要な子どもに対し、専門機関等との連携に基づく支援を行っている 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
6-4-8	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					保護者には、子育てや就労等の個々の事情に配慮して接している 保護者同士が交流できる機会を設けている 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 保育所の保育に関して、保護者の考えや提案を聴く機会を設け反映させている 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
6-4-9	地域のニーズに即した子育て支援を実施している					地域における在宅子育て家庭のニーズに応じた子育て支援事業を実施している 地域における在宅子育て家庭同士が交流できるような支援を行っている 提供している子育て支援事業の評価・見直しをしている

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		評価(4段階のうちどれか1つに○)				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	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、保護者の同意を得ようとしている 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、子ども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 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 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、組織的に予防・再発防止対策を徹底している 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、組織として関係機関に連絡し、その後も連携できるような体制を整えている

サブカテゴリー6 事業所業務の標準化

評価項目		評価(4段階のうちどれか1つに○)				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	☐	☐	☐	☐	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 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改変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とらえ、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