

〔平成 2 3 年度〕

乳児院

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 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**

- [ねらい] ・サービスを選択するための情報が、利用者に届くように工夫して提供しているか
 ・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	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	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している	☐		
2	事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	☐		
3	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	☐		

サブカテゴリー1 サービス情報の提供 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保護者等に説明し、理解を得ている

- [ねらい] ・サービス開始時に、保護者等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、保護者等の意向を確認し、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、重要な事項等を保護者等の状況に応じて説明している	☐		
2	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	☐		
3	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	☐		

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している

- [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
 ・乳幼児がサービスを終了する場合、乳幼児や保護者等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、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	☐		
2	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	☐		
3	サービス利用前の生活をふまえた支援をしている	☐		
4	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、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

- [ねらい] ・支援をするうえで必要な乳幼児個人の情報をどのように把握しているか
・乳幼児の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	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	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	☐		
2	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	☐		
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

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

- [ねらい] ・保護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、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	☐		
2	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	☐		
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をしている	☐		
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

乳幼児に関する記録が行われ、管理体制を確立している

- [ねらい] ・職員が、乳幼児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乳幼児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	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	☐		
2	計画に沿った具体的な支援内容と、その結果乳幼児の状況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

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

- [ねらい] ・乳幼児に関わる情報を職員間でどのように共有化しているか
・日々の乳幼児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	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

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

- [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
・乳幼児の発達段階を把握し、それに対応して支援しているか

	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	☐		
2	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	☐		
3	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	☐		
4	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	☐		
5	戸外へ出かける機会を設け、外の世界への興味を広げるよう工夫している	☐		

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

家族と交流する機会を設けている

- [ねらい] ・支援の方向性を決定するうえで重要な家族との交流の機会を設定し、活用しているか
・保護者等の状況に応じた交流をしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	状況に応じて家族と交流する機会を設けている	☐		
2	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	☐		

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

家族との再統合に向けた取り組みを行っている

- [ねらい] ・再統合に向けた環境作りに取り組んでいるか
・再統合が困難な子どもに対し、家庭的養護を提供するよう取り組んでいるか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	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	☐		
2	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	☐		
3	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	☐		
4	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	☐		
5	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	退所後の家庭生活について、必要に応じて支援している	☐		

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

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

- [ねらい] ・「食事」に対し、どのように捉えて取り組んでいるか
・乳幼児の個性に対応しているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	乳幼児の状態で嗜好に応じて献立を工夫している	☐		
2	乳幼児の状況に応じた食事を提供している	☐		
3	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	☐		

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

日常生活については、乳幼児の立場にたってサービスを行っている

- [ねらい] ・乳幼児一人ひとりの発達に応じた支援をしているか
・事業者の都合優先のサービス提供になっていないか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	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	☐		
2	気候や場面・発達に応じた衣服管理を行っている	☐		
3	衣服等の選択は乳幼児の好みも配慮し、個別で使っている	☐		
4	幼児の排泄等の自立に向けた取り組みを行っている	☐		

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。

評価項目 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

- [ねらい] ・一人ひとりの乳幼児に快適な日常生活を提供しているか
・乳幼児にとっての望ましい環境が整備されているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	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	☐		
2	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	☐		
3	浴室や沐浴室は温度・換気の基準がある	☐		
4	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	☐		
5	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	☐		

評価項目 6-4-6 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 6-4-7

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

- [ねらい] ・日常的な健康管理は、専門家との連携が図られているか
・感染症が発生した場合の対応が明確か

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	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	☐		
2	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	☐		
3	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	☐		
4	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	☐		
5	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	☐		

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

- [ねらい] ・乳幼児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て、乳幼児一人ひとりの状況に応じて活用している	☐		
2	施設の活動や行事に地域の人々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	☐		

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

評価項目 6-5-1

乳幼児のプライバシー保護を徹底している

- [ねらい] ・日常の中で、どのように乳幼児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き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	乳幼児に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要が生じた場合には、保護者等の同意を得るようにしている	☐		
2	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	☐		

評価項目 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

- [ねらい] ・日常の中で、乳幼児の権利を擁護し、不適切な対応を排除しているか
 ・保護者等の価値観等による乳幼児の生活習慣を考慮したうえで支援しているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	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	☐		
2	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	☐		
3	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	☐		

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、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	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	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	☐		
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	☐		
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	☐		

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、どのようなタイミングで見直しているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	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	☐		
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	☐		

評価項目 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

- [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	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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	☐		
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	☐		
3	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	☐		
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	☐		
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	☐		

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。