〔平成２４年度〕

障害児入所支援（旧ろうあ児施設）

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

１　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。

２　「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。
1 事業者が当該事項を実施していること
2 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。
3 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。

３　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
⇒「改善する必要のある点」
・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
子どもや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］・サービス状況に関する情報を、閲覧する利用者の特性に配慮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	子どもや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	子どもや保護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	□		

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子どもや保護者に説明し、同意を得ている

［ねらい］・サービス開始時に行うサービス内容等の説明を利用者の状況に応じて実施しているか
・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	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、重要事項等を子どもや保護者の状況に応じて説明している	□		
2	サービス内容や利用者負担金等について、保護者の同意を得るようにしている	□		
3	サービスに関する説明の際に、子どもや保護者の意向を確認し、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
・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	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、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	□		
2	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	□		
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、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、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

［ねらい］・支援をするうえで必要な子ども一人ひとりの情報をどのように把握しているか
・子ども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	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	□		
2	子ども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	□		
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
子どもや保護者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

［ねらい］・子どもや保護者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	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	計画は、子どもや保護者の希望を尊重して作成、見直しをしている	□		
2	計画を子どもや保護者にわかりやすく説明し、同意を得ている	□		
3	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	□		
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
子ども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、子ども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子ども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	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	□		
2	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	□		

評価項目　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

［ねらい］・子どもに関わる情報を職員間でどのように共有化しているか
・日々の子ども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、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
個別の支援計画に基づいて自立(自律)に向けたさまざまな取り組みを行っている

［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
・子ども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	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	個別の支援計画に基づいて支援を行っている	□		
2	子どもの特性に応じて、関わり方やコミュニケーションのとり方を工夫している	□		
3	個別に必要な時期・状況で、自立（自活・就労など）に向けての社会的体験を行っている	□		
4	児童相談所等の関係機関と連携をとりながら、支援を行っている	□		
5	退所（卒園）後も必要な支援を行っている	□		

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
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］・子ども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子ども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	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	子どもの状態や嗜好に応じて献立を工夫している	□		
2	子ども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	□		
3	食事時間が楽しいひとときになるよう環境を整えている	□		
4	食事時間は子どもの希望や生活状況に応じて延長やずらすことができる	□		
5	食物アレルギー等の対応は、主治医等の指示に従い、適切な対応を行っている	□		

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
身の回りの支援は、子ども一人ひとりの状況に応じて行っている

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

	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	子ども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	□		
2	日常生活における身の回りのことは自分で行えるよう、必要な支援をしている	□		

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
子どもの健康を維持するための支援を行っている

［ねらい］・子どもの個別状況に応じて、健康を維持するためにどのような取り組みを行っているか
・医療機関等と連携をとれる体制があるか

	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	健康に関する子どもの悩みや不安等を受けとめ、必要に応じて子どもや保護者等に対応をしている	□		
2	子どもの服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている	□		
3	子どもの体調変化（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	□		
4	日頃から医療機関と連携を図り、必要時には措置を講じている	□		

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
子どもの精神面でのケアについて、さまざまな取り組みを行っている

［ねらい］・個別の精神的課題について支援しているか
・発達の過程で生じる葛藤などへのかかわりを行っているか

	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	生活の中で、子どもが心の悩みや不安を相談できるように工夫している	□		
2	性についての正しい知識と理解が得られるよう、子どもの年齢や状況に応じた支援を行っている	□		
3	子どもの抱える問題（被虐待、ADHD、LD、行為障害、知的障害、精神障害、性等）に対応するために、それぞれの専門家と連携している	□		
4	職員と専門家が連携をとり、心理的ケアの効果を高めるための取り組みを行っている	□		
5	子どもの状況に応じて、学校等の関係機関と連携し、定期的に情報交換を行い問題の共有化を図っている	□		

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
施設での生活は楽しく快適で子どもの自主性を尊重し、子どもの立場にたって支援している

［ねらい］・子どもの自主性を尊重し、生活を楽しめるような取り組みを行っているか
・居心地のよい環境設定を行っているか

	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	居室や共用スペース等は、子どもの状況に応じて、快適で落ち着ける環境・空間にしている	□		
2	日常生活の過ごし方は、子どもの特性や興味・関心等を考慮し、多様な体験ができるようにしている	□		
3	行事やイベントの企画・準備は子どもも参加して行っている	□		
4	日常の生活に関するきまりごとについては、子ども等の意見を参考にして見直しをしている	□		

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
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、子どもや保護者の意向に基づいているか

	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	子どもの日常の様子や施設の現況を保護者へ知らせている	□		
2	保護者との外出・外泊・面会時間は可能な限り希望に応じている	□		
3	子どもや保護者の状況、意向・希望を把握し、家庭関係の調整を行っている	□		
4	保護者からの相談に対応する体制を整えている	□		

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

［ねらい］・地域性に応じ、子どもが地域の一員として生活する機会を創っているか
・地域の情報や地域の人と交流する機会を提供しているか

	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	地域の情報等を収集し、子ども一人ひとりの状況に応じて提供している	□		
2	必要に応じて、子ども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

評価項目　６－５－１
子どものプライバシー保護を徹底している

［ねらい］・日常の支援の中で触れる利用者のプライバシーに対する配慮を徹底しているか
・利用者のプライバシーの取り扱いが職員個人の判断によるものになっていないか

	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	子どもに関する情報（事項）を外部とやりとりする必要が生じた場合には、保護者の同意を得るようにしている	□		
2	個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、子どものプライベートな空間の出入り等、日常の支援のなかで、子どものプライバシーに配慮している	□		
3	子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている	□		

評価項目　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

［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	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	日常の支援にあたっては、子どもの意思を尊重している（「ノー」と言える機会を設けている）	□		
2	子ども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	□		
3	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	□		
4	虐待被害にあった子どもがいる場合には、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の手引書等を整備し、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、職員や子ども・保護者等からの意見や提案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、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	□		
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。