

〔平成24年度〕
婦人保護施設

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

- 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

利用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	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	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	☐		

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利用者等に説明し、理解を得ている

- [ねらい] ・サービス開始時に、利用者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、利用者の意向を確認し、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、重要な事項等を利用者の状況に応じて説明している	☐		
2	サービス内容について、利用者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、利用者の意向を確認し、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を行っている

- [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、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	☐		
2	利用開始直後には、利用者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	☐		
3	サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている	☐		
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行っている	☐		

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、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

- [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	チェック□	私たちの実践例	その実践の記録等
1	利用者の心身の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	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	☐		
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

利用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] ・利用者等の希望をどのように取り入れて、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、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている	☐		
2	計画を利用者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ている	☐		
4	計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している	☐		

評価項目 6-3-3

利用者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、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	チェック□	私たちの実践例	その実践の記録等
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きみがある	☐		
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	☐		

評価項目 6-3-4

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

- [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全てが共有し、活用している	☐		
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	☐		

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、利用者が自分らしく生活を送れるよう支援を行っている

[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
・利用者との十分な意思疎通を基に、性的自立への支援や、アフターケア等が行われているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	個別の支援計画に基づいて支援を行っている	☐		
2	一人ひとりに合った方法で、利用者と職員の信頼関係を構築するために、受容的・支持的な関わりをしている	☐		
3	利用者が一人の女性として生と性の自己決定が行えるよう支援を行っている	☐		
4	利用者が生と性の関係についての理解を深めるために、学習会等の取り組みを行っている	☐		
5	個別の事情に応じて、関係機関と連携をとって、支援を行っている	☐		
6	退所後は計画に基づいて、一人ひとりに応じた支援を行っている	☐		

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

自立に向けた生活支援や就労支援のさまざまな取り組みを行っている

[ねらい] ・利用者の生活自立や就労に向けた取り組みが行われているか
・利用者一人ひとりの段階に合わせた支援が行われているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	基本的な生活習慣及び生活知識・技術を身につけられるよう支援を行っている	☐		
2	金銭管理が必要な利用者には、本人の意思を尊重した方法で支援を行っている	☐		
3	安定・継続した就労のために、雇用先との関係調整や開拓等の必要な支援を行っている	☐		
4	就労困難な利用者に対して、個別の状況に合わせたプログラムを用意するなど、自立に向けた支援を行っている	☐		

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

利用者の状況に配慮した食事ができるようにしている

- [ねらい] ・利用者の状況や意向に配慮した食事提供や支援がされているか
・利用者が食に関心を持てるような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	一定の時間内であれば、利用者の意向や状況に応じて食事時間を調整することができる	☐		
2	利用者の状況に応じて、メニューを変更することができる	☐		
3	食についての関心を深めるための取り組みを行っている	☐		
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

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

利用者の心身の健康を維持・向上するための取り組みを行っている

- [ねらい] ・日々の利用者の健康維持策を、どのように講じているか
・利用者の自己肯定感を高めるような取り組みが行われているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	利用者本人が健康状態への意識を高められるよう工夫している	☐		
2	利用者が安心して自身の体験を話したり、感情を表現できるよう工夫している	☐		
3	利用者が自尊感情を育てられるために具体的な取り組みをしている	☐		
4	服薬に関してはチェック体制を整えて管理するとともに、可能な利用者に関しては自己管理への支援を行っている	☐		
5	利用者の心身の健康維持のため、相談に応じたり、必要に応じて専門家と連携して対応している	☐		
6	日頃から医療機関と連携を図り、速やかに対応できる体制を整えている	☐		

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

利用者の自主性を尊重し、施設での生活が楽しく快適になるよう支援を行っている

- [ねらい] ・日常生活で利用者の自主性を高める支援があるか
・利用者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	利用者の安全性や快適性に配慮し、落ち着いて生活できるような環境を整えている	☐		
2	施設での生活は、他の利用者への迷惑や健康面に影響を及ぼさない範囲で、自主性が尊重されている	☐		
3	余暇活動には利用者の希望を反映している	☐		
4	施設外での活動には、原則として自由に参加することができるようにしている	☐		
5	施設の生活ルールは利用者の意見を参考に見直しを行っている	☐		

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

本人の安全を最優先としながら、母子・家族関係の維持・再構築のための支援を行っている

- [ねらい] ・利用者の立場に立って、人間関係の修復等に取り組んでいるか
・利用者の安全に配慮し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	母子・家族関係の維持・再構築に際して、利用者の意思を尊重し、利用者・家族双方に対して必要な支援を行っている	☐		
2	法的な手続きが必要な利用者について対応を行っている	☐		
3	【同伴乳児対象の事業所にのみ】 同伴乳児が安心・安定して生活できるよう支援を行っている	☐		

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

地域との関わりを通して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
・利用者の利益を最優先した、地域との関係作りとなっているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	地域との関わりについての基本的な考え方を、利用者に対して明示している	☐		
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	☐		
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を行っている	☐		

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。

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

利用者のプライバシー保護を徹底している

- [ねらい] ・日常の中で、どのように利用者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	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	☐		
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た支援を行っている	☐		
3	利用者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、利用者の権利を守り、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、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)	☐		
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、組織的に予防・再発防止を徹底している	☐		
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	☐		
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	☐		

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	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定期的に点検・見直しをしている	☐		
3	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当たり、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	☐		
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、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	☐		
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。