

〔平成28年度〕

認定こども園

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なっている
						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、子どもの指導・援助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 個別状況の記録と計画策定

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	教育・保育課程や子どもの様子を踏まえた指導計画を作成している	○	○	○	○	計画は、教育・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、子どもの様子や子どもを取り巻く状況に即して、指導の過程についての反省や評価を行い、作成、見直しをしている 個別計画が必要な子どもに対し、子どもの状況(年齢・発達の状況など)に応じて、計画の作成、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をしている
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必要な情報を記載するしくみがある 計画に沿った具体的な指導・援助内容と、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、指導・援助を担当する職員すべてが共有し、活用している 申し送り・引継ぎ等により、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 職員一人ひとりが指導事例を持ち寄り、話し合う場を設けることで職員の専門性を深め、一人ひとりの幼児理解を共有化している

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指導・援助を行っている	○	○	○	○	発達の過程や生活環境などにより、子ども一人ひとりの全体的な姿を把握したうえで指導・援助している 子どもが主体的に周囲の人・もの・ことに興味を持ち、働きかけることができるよう、環境を工夫している 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指導・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)の教育・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指導・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 小学校教育への円滑な接続に向け、小学校と連携をとって、指導・援助している
6-4-2	園での生活が安定するよう、子ども一人ひとりの生活のリズムに配慮した教育・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、身につくよう指導・援助している 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 降園時に、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	日常の教育・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	○	○	○	○	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指導・援助している 子ども一人ひとりの状況に応じて、子どもが言葉による伝え合いを楽しみ、言葉に対する感覚を養えるよう指導・援助している 子どもが様々な表現を楽しめるようにしている 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 生活や遊びを通して、子どもがきまりの大切さに気付く、自分の気持ちを調整する力を育てられるよう、指導・援助している
6-4-4	日常の教育・保育に変化と潤いを持たせるよう、行事等を実施している	○	○	○	○	行事等の実施にあたり、子どもが興味を持ち、自ら進んで取り組めるよう工夫している 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

平成28年度 認定こども園版 サービス分析シート(職員用)

6-4-5	在園時間の異なる子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている					在園時間の異なる子ども同士が楽しく遊べるよう配慮をしている 在園時間の長い子どもが安心して、くつろげる環境になるよう配慮をしている 在園時間が長くなる中で、保育形態の変化がある場合でも、子どもが楽しく遊べるよう配慮をしている
6-4-6	子どもが食事を楽しめるよう指導・援助している					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 園で提供する食事は、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
6-4-7	子どもが心身の健康を維持できるよう指導・援助している					子どもが自分の健康や安全に関心を持ち、病気やけがを予防・防止できるように指導・援助している 医療的なケアが必要な子どもに、専門機関等との連携に基づく対応をしている 保護者と連携をとって、子ども一人ひとりの健康維持に向けた取り組みを行っている
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、生活形態や子育ての考え方の違いなど、個々の事情に配慮して支援を行っている 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 子どもの発達や育児などについて、保護者との共通認識を得る取り組みを行っている 保護者の養育力向上のため、園の教育・保育の活動への参加を促している
6-4-9	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					子どもが地域の資源を利用し、多様な体験や交流ができるような機会を確保している 園の行事に地域の人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

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、保護者の同意を得るようにしている 子どもの羞恥心に配慮した指導・援助を行っている
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	☐	☐	☐	☐	日常の教育・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指導・援助を行っている 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、虐待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定期的に点検・見直しをしている 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もとに、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指導・援助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

— 認定こども園版 —

職員用 : 回答シート

施設・事業所名 :

○回答者属性（どちらかに”○”をつけてください）

	リーダー層
	一般職員

○サービス分析シート(カテゴリー6)（あてはまるもの一つに”○”記入してください）

NO.	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				
6-2-1				
6-2-2				
6-3-1				
6-3-2				
6-3-3				
6-3-4				
6-4-1				
6-4-2				
6-4-3				
6-4-4				

NO.	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
6-4-5				
6-4-6				
6-4-7				
6-4-8				
6-4-9				
6-5-1				
6-5-2				
6-6-1				
6-6-2				
6-6-3				