

〔平成28年度〕

認可保育所

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****利用希望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	☐		
2	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	☐		
3	事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	☐		
4	利用希望者等の問い合わせや見学の見学があった場合には、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に説明し、同意を得ている

- [ねらい] ・サービス開始時に、保護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、保護者の意向を確認し、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、重要事項等を保護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、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、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
 ・子どもがサービスを終了する場合、子どもや保護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が軽減されるように支援を行っている	☐		
3	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(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

- [ねらい] ・支援をするうえで必要な子ども個人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	☐		
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

- [ねらい] ・子どもの様子や保護者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、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	☐		
2	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	☐		
3	計画を保護者にわかりやすく説明している	☐		
4	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	☐		
5	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必要な情報を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	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

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

[ねらい] ・一人ひとりの子どもの発達の過程をどのように把握しているか
・集団での生活の中で子ども一人ひとりを尊重した援助をしているか

	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	☐		
2	子どもが主体的に周囲の人やものに働きかけられるよう、環境構成を工夫している	☐		
3	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	☐		
4	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	☐		
5	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	☐		

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**

[ねらい] ・子どもの生活の連続性に配慮した保育を行っているか
 ・子どもの状態を保護者と保育所で共有することができているか

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

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**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**

[ねらい] ・保育所の保育に対する考え(保育目標等)が、日常の保育にどのように反映しているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	日常の保育の内容は保育目標を反映して構成されている	☐		
2	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	☐		
3	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	☐		
4	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	☐		

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**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**

[ねらい] ・行事の実施に対する保育所の考え・目的は何か
 ・保護者・地域との連携がどのように行われているか

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

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**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**

[ねらい] ・保育時間の長い子どもがくつろげるような工夫をしているか
 ・保育士等の交替があっても、子どもの様子を職員で共有し、保護者へ伝えているか

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

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

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

[ねらい] ・年齢等にあった調理方法や食習慣に応じた食事を提供しているか
・食育の推進にむけた取り組みを行っているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	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	☐		
2	メニューや味付けなどに工夫を凝らしている	☐		
3	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	☐		
4	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	☐		
5	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	☐		

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

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

[ねらい] ・子どもを病気や怪我から守る取り組みを行っているか
・専門機関との連携や保護者への情報提供を行っているか

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

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**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**

[ねらい] ・保護者支援の取り組みを行っているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	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	☐		
2	保護者同士が交流できる機会を設けている	☐		
3	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	☐		
4	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	☐		
5	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	☐		

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。

評価項目 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**

[ねらい] ・地域の子育て支援に対するニーズをどのように把握しているか
・ニーズに応じ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	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	☐		
2	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	☐		
3	提供している子育て支援事業の評価・見直しをしている	☐		

評価項目 6-4-9 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] ・日常の中で、どのように子ども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ぐ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	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	☐		
2	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、子どもの意思を尊重している

- [ねらい] ・日常の中で、子どもの権利を擁護し、不適切な対応を排除しているか
・保護者の価値観等による子どもの生活習慣を考慮したうえで保育をしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	日常の保育の中で子ども一人ひとりを尊重している	☐		
2	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	☐		
3	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	☐		
4	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	☐		
5	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	☐		
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。