

〔平成29年度〕

児童自立支援施設

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	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					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 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子どもや保護者に説明し、理解を得ている					サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要な事項等を子どもや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、子どもや保護者の理解を得るようにしている 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
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 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 サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている 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 個別状況に応じた計画策定・記録

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 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	子どもや保護者の希望と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	☐	☐	☐	☐	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 計画を子どもにわかりやすく説明し、同意を得るようにしている 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している 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している
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
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、支援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 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	個別の自立支援計画に基づいて、自立した生活が営めるよう支援を行っている	☐	☐	☐	☐	個別の自立支援計画に基づいて支援を行っている 子どもの自己肯定感を高める、職員との信頼関係を築くために、子ども一人ひとりに合った方法で、受容的・支持的な関わりをしている 子ども一人ひとりの自立に向けて、関係機関と連携をとって、支援を行っている 子ども一人ひとりの状況や意向に応じた退所後の支援を行っている

平成29年度 児童自立支援施設版 サービス分析シート(職員用)

6-4-2	子どもの自立に向けて、さまざまな日常生活上の支援を行っている	○	○	○	○	子どものコミュニケーション力(人間関係構築力)が向上するよう支援を行っている 基本的な生活習慣及び生活知識・技術(家事、社会生活上のルール等)を身につけられるよう支援を行っている 行事やスポーツ・文化活動を通じて、子どもの心身を育成し、達成感、協調性、責任感、忍耐力等を養えるよう支援を行っている 子どもの状況に応じて、経済観念を身につけられるよう、金銭の管理や使い方について支援を行っている 子どもが地域と交流できる機会を大切にしている
6-4-3	子ども一人ひとりに応じた学力向上・進路決定のための取り組みを行っている	○	○	○	○	基礎学力の向上・学習習慣獲得のために、学校と連携をとって、支援を行っている 社会性や職業観を身につけられるよう、作業活動、職場見学等の支援を行っている 進路は、子どもの意向や適性に応じて選択・決定できるよう支援を行っている 個別に必要な時期に、自立に向けての社会体験を行っている
6-4-4	子どもが楽しく安心して食事ができるようにしている	○	○	○	○	食事の献立は、子どもの状況や嗜好に応じて工夫している 食物アレルギーや疾患等については、医師の指示に従い、対応している 楽しい食事となるような環境を整えている 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
6-4-5	子どもの健康を維持するための支援を行っている	○	○	○	○	入所もない子どもの健康状態(口腔ケア、視力等)に配慮し、健康維持のための支援を行っている 日頃から医療機関と連携を図り、健康管理に活かしている 子どもの服薬管理は誤りがないようチェック体制の強化などのしくみを整えている 子どもの体調に変化があったときには、速やかに対応できる体制を整えている 健康について子どもに理解を促す取り組みを行っている
6-4-6	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	○	○	○	○	子どもが悩みや不安を相談できるように工夫している 子どもの抱える問題に応じて、心理的ケアが必要な場合は、関係職員・機関と連携をとって、支援を行っている 性についての正しい知識と理解が得られるよう、子どもの状況に応じた説明を行っている 子どもが自分の課題に向き合えるよう、個別の状況に応じた支援を行っている 施設での生活における子どもの行動上の問題について、関係のある子どもも含めて対応している

6-4-7	子どもの自主性を尊重し、施設での生活が快適になるよう支援を行っている					居室や共用スペース等は、子どもの状況に応じて、安心して落ちついて過ごせるよう、安全性や快適性に配慮したものとなっている
						日常生活の過ごし方は、子どもの状況・年齢等に応じて工夫している
						行事やイベントの準備は子どもも参加して行っている
						日常生活において、子どもが自主性を発揮できるよう支援を行っている
6-4-8	家族等との関係構築に向けた取り組みを行っている					子どもや保護者等の状況、意向・希望を把握し、家庭関係の調整を行っている
						保護者等との面会、外出、外泊等は、状況を把握したうえで、子どもの安全に注意しながら行っている
						家族との再統合に向け、子どもや保護者等の意向をふまえて、児童相談所等と連携をとって、支援を行っている
						入所中の子どもの家族等に対し、退所後の生活を想定したさまざまな支援を行っている

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

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)を外部和やりとりする必要がある場合には、子どもや保護者の同意を得るようにしている
						個人の所有物や郵便物の扱い、居室への職員の出入り等、日常の支援の中で、子どものプライバシーに配慮した支援を行っている
						子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている
6-5-2	サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、個人の意思を尊重している					「子どもの権利ノート」などにより、子どもの基本的人権について、日常生活の中でわかりやすく説明している
						子ども一人ひとりの価値観や生活習慣をふまえた支援を行っている
						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
						施設内の子ども間の暴力、いじめ等が行われることがないよう組織的に予防・再発防止策を徹底している
						虐待被害にあった子どもについては、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている
						子どもの安全の確保等のため、行動に一定の制限を行う必要がある場合は、組織的・計画的に実施し、定期的に検証を行っている

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を定期的に点検・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 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支援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

— 児童自立支援施設版 —

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				
6-5-1				
6-5-2				
6-6-1				
6-6-2				
6-6-3				