

〔平成29年度〕

児童自立生活援助事業【自立援助ホーム】

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	利用を希望する子どもに対してサービスの情報を提供している	☐	☐	☐	☐	利用を希望する子どもが入手できる媒体で、事業所の情報を提供している 利用を希望する子どもの特性を考慮し、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 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している 利用を希望する子ども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	☐	☐	☐	☐	計画は、子ども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たうえで、必要に応じて見直している 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	○	○	○	○	個別の支援計画に基づいて支援を行っている 子どもと信頼関係を構築できるよう、子ども一人ひとりに合った方法で接している 子ども一人ひとりの自立に向けて、関係機関(児童相談所、児童福祉施設、就労先等)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
6-4-2	子どもの自立に向けて、継続して就労を行うことができるよう支援を行っている	○	○	○	○	子どもが自分にあった仕事につけるよう、就職活動における情報収集等必要な支援を行っている 就労後も子どもが仕事を継続できるよう、相談に応じる等必要な支援を行っている 継続した就労のために、子ども一人ひとりに応じた就労先との調整を行っている
6-4-3	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(起床時間、食事のマナー等)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 収入の範囲内で生活できる経済観念が身につくよう、日常生活を通じて、金銭の管理や使い方について、支援を行っている 資格取得・進学に向けた学習への支援など、子どもの目標達成のための支援を行っている 子どもに、地域と日常的に関わりながら生活していることの大切さを伝えている 子どもの生活の幅が広がるよう、地域にどのような資源(地域の行事、公共のサービス等)があるのかを伝えている
6-4-4	子どもの自主性を尊重し、ホームでの生活が快適になるよう支援を行っている	○	○	○	○	子どもの自主性を尊重し、意見を聞く機会を設けている 居室や共有スペースは、快適で落ち着ける環境となるよう工夫している 行事やイベントを通じて、子どもが生活の幅を広げることができるよう支援を行っている
6-4-5	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	○	○	○	○	子どもの心身の健康状態に注意するとともに、心の悩みや不安の相談に応じている 子どもが健康を自己管理できるように支援を行っている 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、関係機関と連携をとって、支援を行っている 子どもの急な体調変化時に、医療機関等と速やかに連絡がとれる体制を整えている 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

6-4-6	食事が子どもの安心や健康につながるよう支援を行っている					食事時間は楽しく、安心感を得られるひとときになるよう工夫している 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 食事時間は子どもの希望や生活状況に応じて対応している
6-4-7	本人の意向を尊重しながら、家族との関わり方における支援を行っている					子ども一人ひとりの状況に応じて、家族とどう向き合っていくかの支援を行っている 家族との関係調整(家族との距離感を保つことも含む)の際は、関係機関と情報交換・連携を行っている 子どもから、保護者との面会、外出、一時帰宅等の希望があった場合は、状況を把握した上で、子どもの安全に注意しながら行っている

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)を外部とやりとりする必要がある場合には、本人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 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(子どもが「ノー」と言える機会を設けている) 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 ホーム内の子ども間の暴力・いじめ等が行われることのないよう、組織的に予防・再発防止を徹底している

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

— 児童自立生活援助事業【自立援助ホーム】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				
6-5-1				
6-5-2				
6-6-1				
6-6-2				
6-6-3				