

〔平成30年度〕

救護施設

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、
カテゴリー6「サービス提供のプロセス」を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、標準項目と分かれており、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) それぞれの標準項目について、実施されているかどうか評価を行っていただきます。
- (2) それぞれの質問に対し、「**そう思う**」「**そう思わない**」「**わからない**」のうち、あてはま
るところに○印をつけてください。
自分が直接関わっていない仕事についても、周囲の様子などから判断し、「**そう思う**」・
「**そう思わない**」のいずれかに○をつけてください。
見当がつかないという項目については「**わからない**」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。
- (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。

※ 回答していただいた内容は、個人の評価や成績をつけるものではなく、事業所の取り組みを
評価するために使用します。
ご提出いただいた回答シートは、評価機関以外の者が見ることはありません。

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		職員自己評価項目		評価(3段階のうちどれか1つに○)		
				そう思う	そう思わない	わからない
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	1	利用者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	☐	☐	☐
		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		職員自己評価項目		評価(3段階のうちどれか1つに○)		
				そう思う	そう思わない	わからない
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	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、利用者や家族等の意向を確認し、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	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 3 個別状況に応じた計画策定・記録

評価項目		職員自己評価項目		評価(3段階のうちどれか1つに○)		
				そう思う	そう思わない	わからない
6-3-1	定められた手順に従ってアセスメントを行い、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	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	☐	☐	☐
6-3-2	利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別援助計画を作成している	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たうえで、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くみを整備している	☐	☐	☐
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	1	利用者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	☐	☐	☐
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	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	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 4 サービスの実施

評価項目		職員自己評価項目		評価(3段階のうちどれか1つに○)		
				そう思う	そう思わない	わからない
6-4-1	個別援助計画をいかしなが ら、利用者に合った自立(自 律)生活を送るための支援を 行っている	1	個別援助計画に基づいて支援を行っている	☐	☐	☐
		2	利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方 を工夫している	☐	☐	☐
		3	自立生活に必要なさまざまな情報をわかりやすい 方法で提供している	☐	☐	☐
		4	必要に応じて対人関係のアドバイス等を行ってい る	☐	☐	☐
		5	福祉事務所等の関係機関と連携をとりながら、自 立に向けた支援を行っている	☐	☐	☐
6-4-2	利用者の状況に配慮し、おい しい食事を提供している	1	利用者の希望や職員の意見を反映し、バラエ ティーに富んだ飽きのこない食事を提供している	☐	☐	☐
		2	利用者の嗜好に応じた食事提供の取り組みをして いる	☐	☐	☐
		3	利用者のペースに合わせて食事がとれるよう、必 要な介助・見守り・声かけ等を行っている	☐	☐	☐
		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	☐	☐	☐
6-4-3	利用者一人ひとりの障害状況 に合わせた生活を送るための 支援を行っている	1	入浴時間は利用者の状況や希望に応じるようにし ている	☐	☐	☐
		2	外出が困難な利用者に対しては、利用者の意向 に沿って計画的に外出の機会をつくっている	☐	☐	☐
		3	日常の金銭管理については、必要に応じて自己 管理や金銭感覚を養うことができるよう支援してい る	☐	☐	☐

平成30年度 救護施設版 サービス分析シート(職員用)

6-4-4	利用者の健康を維持するための支援を行っている	1	健康状態に関して、利用者の相談に応じ、必要に応じて利用者や家族に説明をしている			
		2	必要に応じて、通院等に対する助言や支援を行っている			
		3	必要に応じて利用者が自己服薬管理できるよう助言や支援を行っている			
		4	服薬管理は誤りがないようチェック体制の強化などくみを整えている			
6-4-5	日常生活は快適で、利用者意向・自主性を尊重している	1	利用者が意見を言う機会があり、その意見等を施設運営に反映できるようなくみを整えている			
		2	行事やレクリエーションのプログラムは、利用者の特性や嗜好を考慮し、多様な体験ができるようにしている			
		3	施設での基本ルール(禁止事項含む)は利用者の意見を参考にするなどしながら、必要な見直しを行っている			
		4	福祉事務所等との連携にあたっては、利用者の意向を尊重して行っている			
6-4-6	施設と家族等との交流・連携を図っている	1	家族等との交流・連携に際して、利用者本人の意思を確認し、その意向に基づいた対応をしている			
		2	利用者一人ひとりの状況を家族等へ知らせる手段を整えている			
6-4-7	地域との連携のもとに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	1	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			
		2	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		職員自己評価項目		評価(3段階のうちどれか1つに○)		
				そう思う	そう思わない	わからない
6-5-1	利用者のプライバシー保護を徹底している	1	利用者に関する情報(事項)を外部和やりとりする必要がある場合には、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	☐	☐	☐
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	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6 事業所業務の標準化

評価項目		職員自己評価項目		評価(3段階のうちどれか1つに○)		
				そう思う	そう思わない	わからない
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	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	☐	☐	☐
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	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、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている	☐	☐	☐

職員用 : 回答シート

○回答者属性（どちらかに”○”をつけてください）

○サービス分析シート（あてはまるものの一つに”○”を記入してください）

[illegible]