

目標達成計画

作成日: 令和2年2月14日

目標達成計画は、自己評価及び外部評価結果をもとに職員一同で次のステップへ向けて取り組む目標について話し合います。目標が一つも無かったり、逆に目標をたくさん掲げすぎて課題が焦点化できなくならないよう、事業所の現在のレベルに合わせた目標水準を考えながら、優先して取り組む具体的な計画を記入します。

【目標達成計画】					
優先順位	項目番号	現状における問題点、課題	目標	目標達成に向けた具体的な取り組み内容	目標達成に要する期間
1	10	家族の質問や問い合わせに対して、職員によって対応に差が生じている。均一的な標準化された対応が求められる。 問い合わせにすぐに対応しなければと思い、正確ではない情報も伝えてしまい、苦情に繋がる事があった。	外部からの問い合わせにも正確な情報を早期に対応していく事が出来るようになる。	・個々のスタッフが問い合わせ等への対応時に判断できない内容に関しては確認次第、返答をしていくことにする。 ・電話対応や接遇勉強会を企画し、相手の気持ちを配慮した失礼のない対応方法を学ぶ機会を作る。	3カ月
2					
3					ヶ月
4					ヶ月
5					ヶ月

注) 項目の欄については、自己評価項目のNo.を記入して下さい。項目数が足りない場合は、行を挿入してください。