

自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	0170501639		
法人名	株式会社 ケア・ハート		
事業所名	グループホーム あかしあ のんびり館		
所在地	札幌市豊平区中の島1条7丁目8-1		
自己評価作成日	平成28年9月15日	評価結果市町村受理日	平成28年10月14日

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度の公表センターページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL http://www.kaigokensaku.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_2015_022_kani=true&JigyosyoCd=0170501639-00&PrefCd=01&VersionCd=022

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	タンジェント株式会社
所在地	北海道旭川市緑が丘東1条3丁目1番6号 旭川リサーチセンター内
訪問調査日	平成28年10月3日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

地域交流に力を入れており、町内会の福祉部の方や民生委員の方に運営推進会議や事業所行事に出席して頂いたり、こちらも町内会行事に参加させて頂いたり積極的に地域交流を図っている。その他にも定期的にボランティアとして近所の喫茶店のスタッフが事業所でコーヒーとデザートを振る舞って頂いたり、近隣の未就園児のお子さんがいらっしゃるお母さん達のサークル活動の中に当事業所との交流の機会を作ってもらったりしている。このような交流を通して地域社会貢献や利用者へのサービスの質の向上につながっているのではと感じている。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

豊平川沿いの住宅街に位置し、地下鉄中の島駅、南平岸駅に程近い住宅街に開設15年目を迎える木造2階建て2ユニット(定員:18名)のグループホームで、5年前に現在地に新築移転しています。町内会の大運動会参加、地域のお母さん方のサークル活動との連携・協力、セラピードックやオカリナ、マジックショー等でボランティアの協力を得たり、夏祭りやクリスマス会で地域の人々との交流の機会を設けるなど事業所自体が地域の一員として日常的に交流に努めている。一人ひとりのその日の希望に沿って、職員と一緒に買い物や散歩、喫茶店の協力を得て事業所内でコーヒー等を楽しんだり、喫茶店を訪問するなど戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、大通公園散策やお花見見物、天神山や藻岩山展望台見物など普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握して、戸外に出かけられるように支援している。

V サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目№.1～55で日頃の取組を自己点検した上で、成果について自己評価します

項 目		取組の成果 ↓該当するものに○印		項 目		取組の成果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向をつかんでいる (参考項目:23、24、25)		1 ほぼ全ての利用者の	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9、10、19)	○	1 ほぼ全ての家族と
		○	2 利用者の2/3くらいが				2 家族の2/3くらいと
			3 利用者の1/3くらいが				3 家族の1/3くらいと
			4 ほとんどつかんでいない				4 ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18、38)	○	1 毎日ある	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2、20)		1 ほぼ毎日のように
			2 数日に1回程度ある			○	2 数日に1回程度
			3 たまにある				3 たまに
			4 ほとんどない				4 ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1 ほぼ全ての利用者が	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1 大いに増えている
			2 利用者の2/3くらいが				2 少しずつ増えている
			3 利用者の1/3くらいが				3 あまり増えていない
			4 ほとんどいない				4 全くいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36、37)	○	1 ほぼ全ての利用者が	66	職員は、活き活きと働けている (参考項目:11、12)	○	1 ほぼ全ての職員が
			2 利用者の2/3くらいが				2 職員の2/3くらいが
			3 利用者の1/3くらいが				3 職員の1/3くらいが
			4 ほとんどいない				4 ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)		1 ほぼ全ての利用者が	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1 ほぼ全ての利用者が
			2 利用者の2/3くらいが				2 利用者の2/3くらいが
		○	3 利用者の1/3くらいが				3 利用者の1/3くらいが
			4 ほとんどいない				4 ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごしている (参考項目:30、31)	○	1 ほぼ全ての利用者が	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1 ほぼ全ての家族等が
			2 利用者の2/3くらいが				2 家族等の2/3くらいが
			3 利用者の1/3くらいが				3 家族等の1/3くらいが
			4 ほとんどいない				4 ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○	1 ほぼ全ての利用者が				
			2 利用者の2/3くらいが				
			3 利用者の1/3くらいが				
			4 ほとんどいない				

自己評価及び外部評価結果

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
I 理念に基づく運営					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念を作り、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	介護事業を通じて地域社会に貢献するという理念の下、職員間で共有し、町内会や近隣の住民の方々と意見交換や行事への参加等の交流、喫茶店や美容室などの資源利用を皆で行っている。	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念を作り、ミーティングやモニタリング等で地域貢献等を話し合い、その理念を共有し、実践につなげている。	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	夏祭りやクリスマスなどには地域の子供達と一緒にいたり、町内会の運動会などに参加したりなど日常的に交流の機会を持っている。	町内会の大運動会参加、地域のお母さん方のサークル活動との連携・協力、夏祭りやクリスマス会で地域の人々との交流の機会を設けるなど事業所自体が地域の一員として日常的に交流に努めている。	
3	3	○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	運営推進会議で、意見交換を行ったり、防災訓練や救命救急講習など事業所内部での勉強会に地域の方をお誘いしたりなどしている。		
4		○運営推進会議を活かした取組 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	事業所の活動報告を随時行い、それに対して毎回参加者の方からご意見や要望など頂くような形が出来ており、その後のサービスの中で参考にさせて頂いている。	定期的に運営推進会議を開催し、終末期の意見交換や災害対策、危機管理等の具体的内容について話し合い、そこでの意見をサービス向上に活かしている。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	地域包括支援センターの職員と随時連絡を取りながら、入居の相談、困難事例や制度利用の相談など協力している。	市担当者及び包括支援センターとは、日常業務を通じて情報交換を行い、相談や助言等を得ながら協力関係を築くように取り組んでいる。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	身体拘束にあたる具体的な行為やなぜ拘束がいけない事を職員に説明。理解を促し日々のケアの中で考えながら取り組んでもらっている。	日常業務や内部・外部研修会参加で、指定基準における禁止の対象となる具体的な行為を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見逃ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	外部研修への参加や内部研修の実施にて高齢者虐待防止法について学ぶ機会を持っている。随時虐待の疑いがないか、職員全員で注意を払い防止に努めている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	研修や地域包括支援センターの職員から制度について学ぶ機会を持った。随時、個々の必要性については関係者と話し合っている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	書面と口頭説明により理解・納得が得られるように努めている。その都度不安や疑問点がないか尋ねて確認している。		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	重要事項説明書に相談や苦情申し立ての窓口を明記している。	家族の来訪時等に日常生活の様子、意向や要望等について話し合い、本人を支えていく関係を築いている。また、第三者機関の申し出先を明示している。	
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	管理者は、普段の話し合いや会議の際、また定期的な個人面談などで意見を聞く機会を設けていて、その後検討している。	定期的な個人面談の実施、ミーティングやカンファレンス等で職員の意見や要望等を聞く機会を設け、そこでの意見等を運営に反映できるよう努めている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	管理者は、自己評価と個人面談を実施し代表者へ報告。個々の能力や努力に応じて給与水準や賞与の見直しを行ったり、研修参加に力を入れ向上心を持って働けるよう努めている。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	介護知識や技術だけではなく、社会人として必要なビジネスマナー等の研修を受ける機会をつくっている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組をしている	管理者は、地区管理者連絡会へ出席し、意見交換や情報交換を経て日々のサービスに活かしている。		
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	本人との信頼関係を築くにあたり、面接を行うにあたり、傾聴、理解的態度の姿勢を心掛けている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	事前面談の時間を十分に取、不安な思いや要望などを家族の立場にたってしっかり受けてとめ信頼関係が築けるよう努めている		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	十分な情報収集、アセスメントを行い必要な支援計画を作成している。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	援助者ではなく支援者であるという考えの下、本人の自発性や能力を活かせるような機会、活動の場を設けるようにしている。		
19		○本人を共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	本人のご様子を電話や手紙で伝え、支援方法と一緒に相談できるような関係づくりに努めている。特に外出の機会や病院受診はご家族にも積極的に協力して頂けるようお願いしている。		
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	親戚や友人の面会など気軽にして頂けるよう伝えている。美容室や買い物支援なども個々に合わせて行っている。	散歩や買い物、町内会の大運動会参加や喫茶店訪問、夏祭りやクリスマス会開催等で馴染みの人や場所との関係が途切れないように支援している。	
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	孤立しがちな利用者に対しては、職員が介入し他者との関係づくりを支援している。		
22		○関係を断ち切らない取組 サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	本人や家族の希望に応じ、可能な限りでアドバイスなどの支援を行っている。		
Ⅲ その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	日常の関わりの中で、思いや意向の把握に努めている。疎通困難な方に対しても本人本位にとできる限り本人の気持ちになって考えるようにしている。	生活歴の把握やアセスメントの実施で、一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努め、本人本位に取り組んでいる。	

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	本人やご家族、その他関係機関から協力して頂き、情報を集め整理している。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	日々の暮らしの様子や活動状況を記録に残し、職員間で共有。定期的にアセスメントの機会を持ち、本人の現状把握に努めている。		
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	本人・家族の意向や医師・看護師の意見などを踏まえ、カンファレンスにてサービス評価、見直しを行い介護計画の作成をしている。	本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、家族の意見や要望、医師・看護師からの指導や助言、カンファレンスやモニタリングを通じて職員の意見やアイデアを反映して、現状に即した介護計画を作成している。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	個々のケース記録に必要な情報記入、毎日の申し送りにて共有。記録は介護記録に沿ったものとなっているため見直しに活かしている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスにとられない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	各書類の手続きや病院への定期受診、買い物など基本ご家族にお願いしているが、状況に応じて代行も行っている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	公園や飲食店などの地域資源の利用、ボランティアによるアニマルセラピーや手品などの各催しものなど協力して頂いている。		
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	本人やご家族の意向に合わせかかりつけ医への受診及び往診にて適切な医療を受けられるよう支援している。	日常の健康管理、往診や看護師との連携で適切な医療を受けられるように支援している。また、本人や家族の希望するかかりつけ医となっている。	
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	訪問看護師や当事業所の協力医療機関の看護師へ日常の変化などの気づきを伝え、必要な対応や助言をして頂いている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	頻繁に面会に伺うなどし、不安の軽減を図っている。その都度、病院関係者と話しを持ち、本人の様子や治療経過など確認し、回復次第早期退院ができるよう調整している。		
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者とともにチームで支援に取り組んでいる	主にサービス開始時や本人の状態変化に伴い話し合いの場を持ち意向を確認している。医師や看護師と連携し、普段からも職員と終末期ケアについて話し合っている。	重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所ができることを十分に説明しながら看取りを実践している。	
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	年1回救命救急講習を実施。急変時や事故発生時のマニュアルを作成し、いつでも確認できるように掲示している。		
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	定期的な避難訓練と毎日の防火自主点検を実施。マニュアルの掲示。また運営推進会議で災害時の協力体制などについて話し合っている。	自主防災訓練の実施や火災避難訓練を年2回実施し、昼夜を問わず避難できる方法を身につける訓練をしている。また、自然災害等に対応して地域との協力体制を構築できるよう話し合っている。	
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	倫理規定やマニュアルを作成し、一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応に努めている。	内部・外部研修参加やミーティング等で一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応を職員間で共有している。	職員によって意識や対応に差があるので、接遇(サービスマナー)を主に職員に研修参加の機会を作っていくよう計画しているので、その実践に期待します。
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	日常生活場面全てにおいて、本人の意向を確認しながら支援している。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望に沿って支援している	利用者の希望や対応を最優先とし、日々の業務や支援を行うようにと努めている。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	本人の好みの物や色を知り、毎日の服装と一緒に選んでもらっている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	個々の能力や好みに合わせ、調理、盛り付け、配膳、後片付けなど協力して行っている。楽しみや役割として定着している方も多い。	一人ひとりの好みや力を活かしながら、食材の買い出しや菜園で収穫した野菜の調理、材料の下ごしらえや後片付け、茶碗洗い等を職員と一緒にしている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	個々の嚥下状態や習慣に合わせて、時間や形態を変えるなどの工夫をしている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	本人の能力に合わせた口腔ケアの実施。個別に定期的な歯科往診を受けてもらっている方もいる。		
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	尿意や便意の訴えが出来なくなった場合には、随時様子の変化、排泄パターンに合わせ誘導を行っている。	一人ひとりの力や排泄パターンを把握して、声掛けや誘導等を工夫しながらトイレでの排泄や排泄の自立へ向けた支援をしている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	食物繊維の多い野菜を中心に、朝食にヨーグルトを提供するなど工夫している。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に沿った支援をしている	入浴支援時間に余裕を持たせているため、本人のペースで入浴を楽しむことが出来ていると思われる。	一人ひとりの希望やタイミングに合わせて柔軟な入浴支援をしている。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	休息や就寝は本人の習慣に合わせている。照明の明るさや室温などにも配慮している。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	薬の理解は、診察記録やお薬手帳などを確認して行っている。症状の変化について随時医師や看護師に報告している。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	家事手伝いや散歩、手作業やかたなどの活動を通し、個々の生活歴や力を活かした役割や楽しみを感じられるようにと努めている。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望に沿って、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	近所の散歩や買い物支援、定期的に外出行事など企画し実行している。出来る限り家族にも協力して頂き、散歩や一時帰宅など気分転換の機会をつくってもらっている。	職員と一緒に買い物や散歩、喫茶店を訪問するなど戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、大通公園散策やお花見見物、藻岩山展望台見物など普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握して、戸外に出かけられるように支援している。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	紛失トラブルなども多く、基本的にご家族に管理してもらっているため、直接お金を使えるような場面はない。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	希望があった際には、やり取りができるよう支援している。携帯電話の所持も許可している。		
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	心休まるようにと玄関前や共有スペースに花を飾ったり、小まめに掃除や換気を行うなど居心地の良い空間づくりに努めている。	プランターで花がいたる場所に飾られたり、菜園では、茄子やピーマン、キュウリ等の野菜が栽培されるなど季節感や生活感を採り入れ、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。また、利用者にとって気になる臭いや音の大きさ光の強さは感じられない。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	居間には、ソファと簡易テーブルを置き、個々が思い思いに利用できるようにしている。		
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入居時に本人が安心して過ごせるようにと使い慣れた物や家具、写真など思い出の品を持ち込んで頂くようお願いしている。	居室には、使い慣れた家具や寝具、仏壇等を持ち込まれたり、家族等の写真が飾られるなど本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	トイレや洗面所など入口には大きく案内表示をしたり、タンスの引き出しに何を入れているかシールを貼ったりなど本人が分かりやすいように努めている。		

自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	0170501639		
法人名	株式会社 ケア・ハート		
事業所名	グループホーム あかしあ ゆったり館		
所在地	札幌市豊平区中の島1条7丁目8-1		
自己評価作成日	平成28年9月15日	評価結果市町村受理日	平成28年10月14日

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度の公表センターページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL http://www.kaigokensaku.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_2015_022_kani=true&JigyosyoCd=0170501639-00&PrefCd=01&VersionCd=022

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	タンジェント株式会社
所在地	北海道旭川市緑が丘東1条3丁目1番6号 旭川リサーチセンター内
訪問調査日	平成28年10月3日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

住宅街にあり近隣の方々との交流がしやすい場所にある。季節ごとの行事等では子供たちの参加もありにぎやかに交流出来ている。近隣のカフェさんのボランティアによる訪問喫茶では美味しいケーキとコーヒーで楽しいひと時を味わえる。ホーム花壇では色とりどりの花々が咲き入居者さんの目を楽しませてくれており畑では野菜の収穫が楽しめる。町内会の一員としての生活をこころがけている。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

V サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～55で日頃の実践を自己点検した上で、成果について自己評価します

項 目		取組の成果 ↓該当するものに○印		項 目		取組の成果 ↓該当するものに○印				
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向をつかんでいる (参考項目:23、24、25)	○	1 ほぼ全ての利用者の	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9、10、19)	○	1 ほぼ全ての家族と			
			2 利用者の2/3くらい				2 家族の2/3くらいと			
			3 利用者の1/3くらい				3 家族の1/3くらいと			
			4 ほとんどつかんでいない				4 ほとんどできていない			
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18、38)	○	1 毎日ある	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2、20)	○	1 ほぼ毎日のように			
			2 数日に1回程度ある				2 数日に1回程度			
			3 たまにある				3 たまに			
			4 ほとんどない				4 ほとんどない			
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1 ほぼ全ての利用者が	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1 大いに増えている			
			2 利用者の2/3くらいが				2 少しずつ増えている			
			3 利用者の1/3くらいが				3 あまり増えていない			
			4 ほとんどいない				4 全くいない			
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36、37)	○	1 ほぼ全ての利用者が	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11、12)	○	1 ほぼ全ての職員が			
			2 利用者の2/3くらいが				2 職員の2/3くらいが			
			3 利用者の1/3くらいが				3 職員の1/3くらいが			
			4 ほとんどいない				4 ほとんどいない			
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○	1 ほぼ全ての利用者が	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1 ほぼ全ての利用者が			
			2 利用者の2/3くらいが				2 利用者の2/3くらいが			
			3 利用者の1/3くらいが				3 利用者の1/3くらいが			
			4 ほとんどいない				4 ほとんどいない			
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30、31)	○	1 ほぼ全ての利用者が	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1 ほぼ全ての家族等が			
			2 利用者の2/3くらいが				2 家族等の2/3くらいが			
			3 利用者の1/3くらいが				3 家族等の1/3くらいが			
			4 ほとんどいない				4 ほとんどできていない			
62	利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○	1 ほぼ全ての利用者が							
			2 利用者の2/3くらいが							
			3 利用者の1/3くらいが							
			4 ほとんどいない							

自己評価及び外部評価結果

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
I 理念に基づく運営					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念を作り、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	理念はスタッフルームに掲げ職員全員で共有し毎日のケアに活かし実践している		
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	町内会の方々と会議や行事を通して地域の一員として生活できるよう交流している		
3	3	○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	会議や地域の方々が施設見学に来た際には意見交換や助言の場を持てるようにしている		
4		3	○運営推進会議を活かした取組 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている		
5	4	○市町村との連携 市町村担当者とは日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	市町村担当者とは各会議で連絡を取りながら協力体制を取れるように取り組んでいる		
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	日常のケアの中では職員全員が意識しており身体拘束をしないケアは徹底されている又機会あるごとに拘束に関する話し合いをカンファレンスなどで行なっている		
7	7	○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見逃ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	虐待防止法の講習会などに参加し勉強会を行い虐待防止に努めている		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	現在は活用する必要がないため支援はしていないが制度は理解しており必要性はその都度話合っている		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約その他その都度不安を持たないようにわかりやすく説明しており納得できるよう支援している		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	面会時や毎月のお便り等でご本人の様子やホームの行事等の報告をしておりご家族からの意見を聞く機会を設けている又ご意見を運営に反映している		
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	普段の話し合いや会議などで意見を聞く場を設けている又職員からの意見や提案を会社の会議に挙げている		
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	管理者による定期的な職員の評価があり代表者に報告、結果を踏まえ職場状況の改善などし、より働きやすい職場へと努めている		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	介護だけにとどまらず社会人としての研修を受けることが出来る場を設けておりいつでも学ぶ機会を持てるようにしている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組をしている	各種会議や勉強会などへの積極的な参加を推奨しておりそこで得た知識や関係をサービス向上に活かしている		
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	ご家族、ご本人から色々なご意見をいただき安心して生活出来るよう関係作りに努めている		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	事前面談の時間を十分に取不安な思いや要望などを家族の立場にたってしっかり聞き信頼関係が出来るよう努めている		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	本人や家族の思いを確認しその時必要な支援を提供しており他のサービスも利用できるか検討している		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	本人の出来ることや昔からしてきたことなどの把握をし役割を持っていただき職員と利用者さんが共に支えあう関係にこころがけている		
19		○本人を共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	普段より連絡を取り合いながら家族と一緒に本人を支える体制をとるよう職員で話し合いながら実践している		
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	友人、近所の顔馴染の方など気軽に来ていただけるよう常に声をかけたり来訪しやすい雰囲気作りをしている		
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	気の合う人合わない人の把握に努めより良い関係が築けるように職員が介入、利用者様同士が支えあえる環境作りに努めている		
22		○関係を断ち切らない取組 サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	継続的な関係は難しいが契約終了後も出来ることがあれば相談、支援の協力のご家族に伝えるなどしている		
Ⅲ その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	生活の中でゆっくり関わる時間を出来る限り作り、行動表情から意志意向を把握出来るよう努めている		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	入居前にご家族や本人から十分にアセスメントを行い生活歴の把握をし入居後もその都度状況に合わせ継続的に行っている		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	1日の行動や心身の状態をしっかりと観察し職員同士情報の共有をはかり把握に努めている		
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	日々の関わりの中でご本人ご家族の思いを聞き取り毎日のケア会議でモニタリング、サービス担当者会議を行い介護計画を作成している		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	記録の充実を図り職員間の情報共有に努め介護計画の見直しに活かしている		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々にも生じるニーズに対応して、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	その時々に対しご本やご家族の希望をふまえて柔軟に対応している。状況や意向が変化した時にも出来る限りのサービスが行えるよう対応している		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	運営推進会議を通し周辺情報など情報交換をし地域の方々の協力を得ている		
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	内科、歯科、皮膚科複数の医療機関と関係を密にし定期的に往診していただいている又ご家族の希望するかかりつけ医があれば状況に合わせ支援している		
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	1週間に1度来訪する訪看には近況など説明し本人の状況を把握出来るよう援助している。往診の担当医にも細かく状況を説明している		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている、又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	出来るだけ詳細な情報を提供し安心して治療できるよう援助している。かかりつけ医の所属病院との連携もとれており担当医からも直接伝えていただいている。早期退院に向けての支援もしている		
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者とともにチームで支援に取り組んでいる	入居の際に重度化した場合のホームの指針を説明し理解してもらっている。なおかつ実際に重度化した場合には担当医、ご家族と良く話し合い支援に取り組んでいる常に職員間でも検討しあっている		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	年に1度救命救急講習をひらいており職員間で勉強しあっている。常に急変時の対応を職員間で話し合っている。		
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	火災に関しては年2回避難訓練を実施し訓練している。その他についても運営推進会議などで町内会の方々より避難所などの確認をしたり万が一の場合に備え地域の方との連携をとるようにしている。		
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	それぞれの入居者さんに考慮しながら言葉かけや対応をしている。		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	希望をしっかり傾聴し利用者様主体で生活できるように工夫し職員全体で支援している		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望に沿って支援している	入居者様のペースに合わせた声掛けをし希望も訴えやすい環境づくりを心掛けている		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	ご本人の希望も聞きながら気候などにも合った身だしなみが出来るように支援している		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	それぞれ出来ることに合わせた準備やあとかたづけなどしていただいている。食事の好き嫌いなどもきき楽しいものになるよう支援している		
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	温度板にて食事量、水分量など把握しバランスの良い食事がとれるよう支援している。状態に合わせた介助も実施している		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	利用者一人一人の状態に合わせた対応の仕方で行っている。		
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	それぞれの排泄パターンを把握し自立に向けた支援をしている。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	運動や食事、水分量など考慮しながら便秘にならないよう援助している。職員全員で把握し解決に向け取り組んでいる。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に沿った支援をしている	個人の体調の確認をしたり希望やタイミングに合わせて援助している。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	個人のその日の状態に合わせた休息と安心を支援している。又個人の生活習慣を把握しその人に合った眠りの支援をしている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	個人の情報のファイルを作りどんな薬をどの位飲んでるか把握している。個人に合わせた服薬方法で支援している。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	個人個人の楽しみや昔やっていたことなどカンファレンスなどで話し合い日々のケアに取り入れている。毎日の生活の中でも新たに見つけ支援している。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望に沿って、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	天気の良い日は希望をお聞きし散歩に出かけたり戸外での行事に参加している。ご家族からの希望があれば出かけられるよう支援している。		
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	個人の希望や力を考慮しながら使えるよう支援している。又症状によってはご家族と相談しながら支援する場合もある。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	基本は自由に連絡取れるように支援しているが内容によってはご家族と相談しながらの支援になる場合もある。		
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	ゆったりと過ごせるよう家具の配置や個人個人に合わせた居場所作りをしている。又季節感が感じられるよう共同部分のディスプレイを考え工夫している。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	入居者同士の関係性を考慮しながら気兼ねなくゆったり過ごせるよう配慮している。		
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入居時又はその時々本人の変化に伴い過ごしやすいうようにご家族と相談しながら工夫している。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	ご本人の変化に伴いその都度過ごしやすいう職員やご家族と相談しながら工夫している。		

目標達成計画

事業所名 グループホームあかしあ
作成日: 平成 28年 10月 4日

【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組内容	目標達成に 要する期間
1	36	特に人格の尊重、誇りやプライバシーを損ねないような言葉かけや対応について、努力はしているものの、職員によって意識や対応に差がある状況。	どの職員が対応しても、同じように相手がありがとうと安心して受け入れてもらえるような言葉かけや対応ができるようになってもらいたい。	サービスマナーを主に職員に研修参加の機会を作っていく。定期的に自己評価、面談を行い、自身の対応について振り返ってもらう。そのうえで個々にも目標を持ってできるよう取り組んでもらう。	12か月
2					
3					
4					
5					

注1)項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入してください。
注2)項目数が足りない場合は、行を追加してください。