

<認知症対応型共同生活介護用>
<小規模多機能型居宅介護用>

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

I. 理念に基づく運営	項目数	10
1. 理念の共有		1
2. 地域との支えあい		1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用		4
4. 理念を実践するための体制		3
5. 人材の育成と支援		1
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援		1
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応		0
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援		1
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		5
1. 一人ひとりの把握		1
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し		1
3. 多機能性を活かした柔軟な支援		0
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働		3
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援		7
1. その人らしい暮らしの支援		5
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり		2
合計		23

事業所番号	1492100399
法人名	(株)鈴蘭
事業所名	グループホーム華花
訪問調査日	令和7年3月10日
評価確定日	令和7年5月22日
評価機関名	株式会社 R-CORPORATION

○項目番号について
外部評価は23項目です。
「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。
「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。

○記入方法
[取り組みの事実]
ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。
[次ステップに向けて期待したい内容]
次ステップに向けて期待したい内容について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明
家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
家 族 = 家族に限定しています。
運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者（経営者と同義）を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。
職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

令和6年度

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	1493400277	事業の開始年月日	平成30年10月1日		
		指定年月日	平成30年10月1日		
法人名	(株) 鈴蘭				
事業所名	グループホーム華花				
所在地	(247-0065) 神奈川県鎌倉市上町屋265-2				
サービス種別 定員等	☐ 小規模多機能型居宅介護		登録定員	名	
			通い定員	名	
			宿泊定員	名	
		☒ 認知症対応型共同生活介護		定員 計	18 名
			ユニット数	2 ユニット	
自己評価作成日	令和7年2月28日	評価結果 市町村受理日			

※ 事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度のホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先 <https://gh-suzuran.com/>

【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)】

アットホームな空間で生活でき、利用者の言いたいこと・やりたい事などを自由に表現できて、それを表現できるように支援をしている。当事業所の理念は「笑顔で気にかける、心がける、肩に手をかける」という「かける」を3フレーズにかけて、職員の心構えを端的に表現している。3つ目の「肩に手をかける」はスキンシップを表すフレーズである。更に「一日一笑」を心がけ、利用者の心に安寧と安心を与えながら支援している。

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 R-CORPORATION		
所在地	〒231-0023 横浜市中区山下町74-1 大和地所ビル9F		
訪問調査日	令和7年3月10日	評価機関 評価決定日	令和7年5月22日

【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)】

●この事業所は、株式会社鈴蘭の経営です。2004年に1ユニットの事業所としてスタートし、2019年12月の移転に伴って2ユニットに増設し、定員も18名で再スタートしました。立地は湘南モノレール「湘南町屋駅」から徒歩5分ほど、大手電機会社の工場群と住宅地の境目にあり、車の往来も少ない静かな環境下にあります。
●事業所の理念「笑顔で気にかける・心がける・肩に手をかける」を入口に掲示し、共有しています。3つ目の「肩に手をかける」は、スキンシップで安心する利用者に対して、接遇を重んじた上で寄り添う対応をしています。管理者は人間関係に力を入れ、職員同士に於いても、職員と利用者との関わり方に於いても、バランス感覚を大切にし、若い職員には若い管理者が、ベテランの職員にはベテランの代表がコミュニケーション作りをすることで、職員が働きやすく、利用者が居心地の良い環境作りを行っています。
●研修は年間の研修計画に沿って実施している他、問題が起きたときはその都度研修を行い、職員の希望の研修（軟膏の塗布・移乗の仕方等）には外部の講師を依頼するなど、ケアの質の向上に努めています。
●代表は、鎌倉市等との連携で生活困窮者等の支援に力を入れており、就労支援に繋がっています。現在家事や話し相手のボランティアの方数人の受け入れをし、資格を取るためのサポートもしています。

【地域密着型サービスの外部評価項目の構成】

評価項目の領域	自己評価項目	外部評価項目
I 理念に基づく運営	1 ～ 14	1 ～ 10
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	15 ～ 22	11
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 ～ 35	12 ～ 16
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	36 ～ 55	17 ～ 23
V アウトカム項目	56 ～ 68	

事業所名	グループホーム華花
ユニット名	一号館

V アウトカム項目			
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる。 (参考項目：23, 24, 25)	○	1, ほぼ全ての利用者の
			2, 利用者の2/3くらいの
			3, 利用者の1/3くらいの
			4, ほとんど掴んでいない
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
			2, 数日に1回程度ある
			3, たまにある
			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
			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
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
			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
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
			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
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
			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
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、安心して暮らせている。 (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

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ます。 (参考項目：9, 10, 19)	○	1, ほぼ全ての家族と
			2, 家族の2/3くらいと
			3, 家族の1/3くらいと
			4, ほとんどできていない
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：9, 10, 19)	○	1, ほぼ毎日のように
			2, 数日に1回程度ある
			3, たまに
			4, ほとんどない
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の拡がりや深まりがあり、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, 少しずつ増えている
			3, あまり増えていない
			4, 全くいない
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, 職員の2/3くらいが
			3, 職員の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
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
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
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, 家族等の2/3くらいが
			3, 家族等の1/3くらいが
			4, ほとんどいない

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つくり、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	皆で話し合い理念を作り上げた。「笑顔で話しかける、気にかける、肩に手をかける」というもので職員の心構えを極的に表現した。理念は定着し、目線を利用者に向けスキンシップがご利用の心の安寧と安心感を与えて利用者が元気になったと感じています。	開設当初からの理念「笑顔で話しかける、気にかける、肩に手をかける」を入口に掲示し、入職時にはオリエンテーションで説明し共有しています。手を握ると安心する利用者には、日々のケアの中で笑顔でスキンシップを取る等の対応をしています。	今後の継続	
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	フリースクールの子をイベントの日に施設に招きレクリエーションをしている。町内会のイベントやお祭りの参加や天気の良い日に地域の農家の方の庭先にある無人は販売でお散歩のときに購入しています。	運営推進会議や家族からの情報で地域のイベントに出かけています。神社のお祭りやお焚き上げに参加し、事業所のイベントにはボランティアやフリースクールの子供たちが参加しています。事業所の前に毎週訪れる、パン屋さん・カレーさんを近隣の方も利用しており、交流の場にもなっています。	今後の継続	
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	主に地域の集まりや研修、電話にて、今まで交流してきた地域の方たちから、それぞれの認知症などの相談を受けています。児童ホームや生活福祉課やインクルと協力して就労支援をしている。			
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み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	地域の神社の行事を教えていただき参加したり、その時々季節の地域のお花の見ごろの場所を教えていただいたりして、利用者との散歩の目的地としたりしています。家族からは、毎月文章にして事業所の動きを一か月なにしたか？を教えて欲しいと言われたので、文章にして送らせていただきます。			
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	今現在は、地域住民から介護相談などがあると市や地域包括支援センターに繋げています。	地域密着型連絡会に参加し、情報交換をしています。鎌倉市の就労準備支援事業で市と連携を取り、引きこもりやシングルマザー等の生活困窮者の支援、フリースクールの子供たちの学習支援と就労支援に力を入れ、ボランティアを受け入れて資格取得のサポートも行っています。		今後の継続

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
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	身体拘束については契約書＊重要事項説明書にも記載し、身体拘束をしないケアを心がけている。玄関の施錠については、地域の一般家庭と同様の鍵を使用しており、いつでも開け閉め出来るようになっている。	身体拘束適正化委員会を定期的に開催し、年2回研修を実施しています。日々のケアの中でも、何が拘束につながるか、声掛けがスピーチロックになっていないか等の話し合いを行い、必要に応じて職員のヒアリングを行っています。また、自己チェックを行い、日々のケアを振り返るようにしています。	今後の継続
7	6	○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過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	社外研修などで学ぶ機会を設けている。また、スピーチロックなどの日常的にありがちな事柄については職員間の関係を良好に保つことによりお互いに注意しあえる環境を作っている。	虐待防止マニュアルを整備し、研修で学んでいます。職員には、たまたまのミスが虐待につながりかねないことを、日頃から注意しています。職員のメンタル管理も行い、若い職員には若い管理者が、ベテランの職員にはベテランの代表が話を聴き、ストレスの無いよう配慮しています。	今後の継続
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	社外研修を活用して学んでいる。現状で必要性のある利用者はいないので活用していない。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、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	時間がかけてゆっくりと説明している。項目毎に質問や疑問などを尋ねるように留意している。また、帰ってから質問や疑問などが浮かぶこともあるのと想定して「帰ってから何かおもいつきましたらいつでも連絡ください。」と言添えている。		
10	7	○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	運営推進会議や面会や外出など再開しました。またこちらから、日頃の様子を定期的にお伝えします。その時に要望などを言いやすい空気作りをしています。	運営推進会議に家族代表が参加し、意見や要望などもいただき、反映させています。面会の制限は無く、玄関や相談室で行っています。日頃から面会・電話・メール等で連絡を取り、意見や要望をいただき、共有しています。事業所の1ヶ月の様子を写真付きの「華花便り」でお伝えしています。	今後の継続

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
11	8	○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	月に一度、代表・管理者・副管理者・介護支援専門員・介護職員を交えて会議をしています。ここでは意見がしやすい空気を作ることに努めており、公私ともに様々な話が飛び交う場になっています。出席出来なかった職員は、問題点等を書いて提出してもらい、皆で共有している、出た意見はその場で検討され出来る限り反映出来るように努めている	月に1度、代表・管理者・副管理者・介護支援専門員・介護職員を交えてユニット会議を行っています。出席出来なかった職員には、問題点等を書いて提出してもらい、検討した結果を共有しています。日頃から何かあれば連絡を取り合い、話し合っています。	今後の継続
12	9	○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	代表者は、個々が向上心を持てるように初任者研修以降の資格取得を全額バックアップしたりシフト表を毎回確認している。また、会議で意見された内容が地域福祉として良い内容であればパート社員であっても意見は採用され、活力へとつながっている。	代表は、職員が向上心を持てるよう初任者研修以降の資格取得の全額バックアップをしています。管理者は、職員とのコミュニケーションに力を入れ、職員同士の組み合わせも考慮しながらシフトの調整を行っています。若い職員は管理者が、ベテランの職員は代表が面談を適宜行っています。	今後の継続
13	10	○職員を育てる取組み 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	県や市の研修などに積極的に参加している。また、参加して聞いてきただけでは力になっていない事を日頃より伝えていき、現場で働きながら、学んだ内容を少しずつ身に着けることを進めています	県や市の研修には、職員に合った研修に積極的に参加しています。内部の研修は、年間研修計画が設定されており、社員が持ち回りで講師を務め、実施しています。職員の希望に応じて外部に講師を依頼し（軟膏塗布や移乗の仕方等）研修を行い、介護の質の向上に努めています。	今後の継続
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つくり、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みをしている	代表者はこれらの重要性を理解して「地域密着型事業所の連絡会」「かまくら認知症ネットワーク」「かまくら地域介護支援機構」などで同業者と交流する機会を設けている		
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	本人にとっては入居初期の時期は緊張：不安が多い時期と考えていて、スタッフが緊張している状況や不安な状況を受け入れる事で信頼関係を築く。そして、その信頼関係を元にして仲間との交流の手助けをし、安心できる環境になるように努めている		

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	初期の状態で、家族は入居先探しや自宅介護で疲労していることなどから「早く慣れてほしい」というのが大体の希望であるが、疲労感・不安や緊張・要望などを受け入れながら関係づくりに努めている		
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	入居前に事前情報として、生活履歴や個性などを聞いている。事業所の理念と家族の要望とのすり合わせを行いながら、まずは家族が必要としている支援を聞き出していく中で、他のサービス利用も含めた対応に努めている。		
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	一法的では縦の関係が構築されてしまうことになり、言いたい事や想いを伝える環境がなくなってしまう。出来る限り横の関係を構築し、「共に暮らす生活感」を大事にして理念に添った関係をしながら「大家族感」で過ごしている。		
19		○本人と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	本人と家族の絆を事さら大事にしている。家族は生活の場にいなくても心はいつも一緒であり、ここを意識することで、共に本人を支えていく関係を築いている		
20	11	○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	面会や外出、その他SNSや広報誌などで写真や動画、その日にあったことなどをお伝えしたり、手紙や電話で関係継続を図る	面会は制限なく出来ています。年末年始に親戚の集まりに出かけた方や、家族と一緒に外食をしてくる方もいます。娘さんにボランティアで入ってもらい、身体介護に慣れてもらい一緒に旅行に行かれた方もいます。月に1回、写真付きで「華花便り」を送付し、日頃の様子をお伝えしています。	今後の継続

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
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	介護職が雑談やレクリエーションを通じた仲間感の構築をする事により、日常的に利用者同士が関わりながらお互いの出来事や気持ちを支えあっていける環境整備に努めている。		
22		○関係を断ち切らない取り組み 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	サービス利用が終了しても外で会えばお互いの状況報告や相談は意識的にしています。そこでもニーズあれば支援やアドレスもしています。		
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	12	○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。	認知症の方は言葉で表現する事が不得意である場合が多いが、意向の把握は表現や動きからの汲み取れる。その人の世界観を理解するように努めると困難は少ない。常日頃より職員間でも本人本位を検討している。	入居前面談で、本人・家族から過去の生活歴・趣味・暮らし方の希望等を聞き取り、アセスメントシートを作成しています。2週間程様子を見て、基本情報シートの確認を行っています。入居後は、積極的に利用者に関わりながら、得た情報は個人記録に記入し、共有しています。	今後の継続
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	入居時と施設に入ってから、環境の違いや生活感が変わってくるので、混乱・困惑を踏まえた上でサービス利用の経過を「何故それが必要だったか」など検討し次に繋いでいる。		
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	一人ひとりの一日の過ごし方や有する力は、入居前の事前情報としてご家族や本人から聞いて把握している。また入居前に本人にお会いする事により心身状態も把握出来る。しかし、入居前と入居後では過ごしたい姿が変化することも少なくない。事前情報では知りえなかった力や心身状態に出会う事も多く、常に把握に努めている。		

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
26	13	○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	介護計画は管理者や介護支援専門員が本人や家族の意向を確認する事から始まる。次に介護支援専門員が原案を作成し、管理者が目を通した後にカンファレンスで話し合いをしている。モニタリングは、介護記録用紙に介護計画の内容を転記して毎日、実施状況などをチェックしている	入居時のアセスメントで得られた情報を基に初回の介護計画を作成し、1・2週間程様子を見ながら、介護計画の見直しを行っています。スタッフ会議で利用者の体重の増減や様子を把握し、カンファレンスで話し合っています。短期で3ヶ月・長期1年で見直しを行っています。	今後の継続
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	基本的には日々の様子やケアの実施・結果・気づきや工夫などはADL経過記録用紙に個々に記入している。全職員がいつでも記入でき、いつでも閲覧できるように整備されている。介護計画の更新時などには読み返ししながら作成し、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、その時々にも生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	認知症者である本人の状態把握やニーズは介護者の思いや主観が含まれやすい。この事を念頭に置きながら、そのニーズは本当に本人の望む事なのかを検討しながら支援している。家族は普段より関係を良好に保つことによって、積極的にニーズを伝えてくださる。これらにより介護者も視野が広がり、柔軟な支援でサービスの多様性化につながっている。		
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	毎週鎌倉市内で営業している移動パン屋に来てもらい月に二度【きてくれる教室(傾聴ボランティア)】きてもらい週に一度ヤクルト販売にも来てもらってその時に買いたい人みたい人だけ購入しています。		
30	14	○かかりつけ医の受診診断 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	提携医院はあるが強制はしない。入居前に家族や本人と話し合った上でこれまでのかかりつけ医に通う方や、ホームのかかりつけ医に変える方など、個々の想いが傾く方に決められるように支援している	入居時に事業所の協力医療機関について説明し、納得が得られたかかりつけ医を決めています。入居前のかかりつけ医、事業所の協力医共に、看護師帯同で月2回の訪問診療があります。歯科は週1回、口腔ケアを受けています。訪問マッサージを受けている方もいます。	今後の継続

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
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	利用者に心身などで変化などが見られれば、提携医院の看護師へ日常的に電話相談させてもらっている。これにより受診の必要性や指示などをいただき、適切な受診や看護が受けられるように支援できている。		
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。	関係している病院などに受診する時には良好な関係が保てるように配慮している。また、入院時には早期退院が出来るように」医療との話し合いをし、必要な支援があれば病院まで出向いて支援しています。		
33	15	○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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居前の面談時より医療連携体制をとり、看護師もかかりつけ医の看護師と連携し、24時間連携体制を図っていることなどを説明した上で希望などを伺いながら方針を共有している。時期が近づき始めた時にも、本人・家族・かかりつけ医・管理者などで十分に話し合いを重ねながら一番良い方法を見つけ、ご家族の気持ち（ここでは看取り）に沿って取り組んでいる。	入居時の面談で、指針に沿って説明し、事業所で出来ることも説明しながら希望を伺い同意書を交わしています。救急搬送などの意思については、その都度確認しています。状態が変わった時に、本人・家族・かかりつけ医・管理者で話し合いを重ね、方針を共有しながら、寄り添った対応を行っています。	今後の継続
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	社外研修に積極的に参加している。また、不定期ながら会議の中で対応方法などを伝えていき、その都度のヒアリハット発生時には改善策などを考えると同時に事故につながった場合の対応方法を伝えている。事故発生時、管理者や副管理者が実際に対応しているところを見てもらいたい実践につないでいる。		
35	16	○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	年に二度の防災避難訓練を行い、コロナ禍で消防の立ち合いがなくなっていますがなにかあったときの対策を常日頃、アドバイスを受けています。また、運営推進会議で地域の防災についていろいろな意見交換を交わしています。	年2回通報訓練・垂直避難訓練も含めた防災避難訓練を行っています。今後、近隣の小学校と共同で訓練を開催する予定です。防火管理者が外部の研修にも参加しています。運営推進会議では民生委員と防災の意見交換をしています。備蓄は3日分程用意しています。	今後の継続

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	
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援						
36	17	○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	人格尊重やプライバシーの確保の研修に出席しながら勉強している。基本的にはフランクな声掛けにスキンシップなどを取り入れていきながらも人格の尊重やプライバシー確保には配慮している	「接遇」の研修を行い、人格尊重やプライバシーの確保について学んでいます。プライバシーについては、日頃から話をし、フランクになりすぎないように、利用者への対応を気を付けています。家族や第三者が来訪した際に、違和感のない対応で接するよう、注意しています。	今後の継続	
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	上記の実践で言いたいことが言える関係を構築していき、希望を聞き出している。更には自己決定出来るように、選択肢が多いと混乱しやすい人には二択・三択などに配慮しながら自己決定できるように働きかけている。			
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、希望にそって支援している	職員の決まりや都合を優先することがないように、介護職の一日の仕事の流れを「バイタル」「食事」以外は時間を定めていない。利用者が外出したいときに掛け、休みたい時に休める環境を大切にしている			
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	その人らしい身だしなみやおしゃれが出来るように、一緒に洋服を選んでいく。化粧が好きな利用者は化粧が出来るように支援し、化粧はしないが化粧水をする利用者には化粧水がつけられるように支援している。また、マニキュアなども好きな色が選べるように支援している。			
40	18	○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	利用者は長年の主婦生活を続けてきていることから、料理は出来るが楽しむ人は少ない。しかしながら食べる楽しみは共通して残っているので、行事食を一緒に考えたり調理方法を教えてもらったりしている。また、自分で食べたものくらいは片づけたいというニーズもあり、一緒に洗い物などを行っている。	食材はメニュー付きで、外注業者を利用しており、調理は職員が行っています。利用者には食材の下拵えや後片付け等、出来ることを手伝っていただいています。イベントの際には配達を止めて、正月のお節料理・クリスマスのフライドチキン、バーベキュー大会等を楽しんでいます。	今後の継続	

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
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	外注業者が献立を見立て、カロリーや栄養のバランスが計算されている。一人ひとりの状態に合わせ、常食、刻み食、ミキサー食、やわらか食、ムース食まで幅広く支援している。		
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	人それぞれの生活習慣があり、一日に1回～3回くらいまで口腔ケアの回数は幅がある。それぞれの習慣を尊重しつつ清潔の維持をするために強制はないが、週に1度の訪問歯科を導入していることにより、個々に合わせた指示をいただき実践している。		
43	19	○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	個々により排泄パターンは様々。同じ個であって水分摂取量などにより変動は大きい。排泄時間などは個々の状況に合わせて声掛け誘導を行っている	全員の排泄チェック表を付け、個々の排泄パターンの把握に努めています。自立している方には、自己申告やさり気ない確認を行っています。基本的には、個々の状況に合わせて定時や様子を見ての声掛け、誘導でトイレでの排泄に向けた支援を行っています。便秘には水分補給を心掛けています。	今後の継続
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	繊維質を含む食べ物を提供したり、個々に合わせて乳飲料などを含む飲み物を提供している。また、散歩などにより腸動を促すことも実施していて、なるべく薬剤に頼らない配慮をしている		
45	20	○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、個々に応じた入浴の支援をしている	基本的に入浴時間の取り決めはない。なるべく本人の希望に添えるように午前中から夕刻にかけて入浴していただいている。また、楽しめるように1人でゆっくり入りたい人には離れた場所から見守りをしたり、入浴しながら唄いたい人は一緒に唄ったりと個々に応じています	基本的には、週2回入浴できるよう支援しています。希望があれば同性介助にも配慮しています。拒否のある方にも工夫しながら入浴していただいています。入浴剤を使用し、出る時にはしっかり落とすように気を付けています。ゆず湯や菖蒲湯等の季節のお風呂も取り入れています。	今後の継続

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
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	起床時間や消灯時間などは定めておらず個々のタイミングで就寝していただいている。また、日中も休息出来るように拘束感のない環境を提供しており、昼寝をしに居室へ戻られる方も多い		
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	個々が使用している薬剤の用法や用量については全員が理解しながら服薬の支援を行っている。作用・副作用による症状の些細な変化は専門的な医療知識が必要であり、管理者・副管理者で非常勤に相談しながら把握に努めており、適切な医療となるように支援している。		
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	個々に役割や楽しみごとは違っていて実に多彩。相談を受ける役割・お仲間の出来ない事を手伝う役割・甘える役割など個々の存在意義を考慮しながら介入していく。楽しみ事一つにしても、花を見る人・摘む人・活ける人・活けるときに意見をいう人など個性に合わせた支援をしています。		
49	21	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、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	朝の体調や天候を加味し、コロナ禍で人混みには外出が難しいので、地域のお寺や神社などにある季節の花などを散歩をしながら、見に行ってます	体調や天候を考慮しながら、ほぼ毎日近隣の神社や季節の花を見ながら散歩しています。月に数回は、地域のフードバンクやフリーマーケットにも利用者と一緒に出かけています。ドライブがてら、地域の祭りや河川敷での蛍見学、チャリティーコンサートに行くこともあります。	今後の継続
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	基本的には職員管理である。買い物に出たお会計の時などに本人に支払いなどをお任せしてお金の所持感を得ていただいている。また、お金を所持したいなどの希望がある方には家族と相談調整した上で少額ながら日常的に所持していただくことも可能。		

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
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	家族に了承を得られる範囲で日常的に電話出来るように支援している。手紙の支援もしており、出来た手紙をスタッフと一緒に近くのポストまで出しに行ったりもしています。また、ご家族と相談の上で携帯電話を所持している利用者もいます		
52	22	○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	一般の家庭を意識していて、共用の空間には幼稚なインテリアや飾りは行わない。季節感はある。各所の生花や造花で表現し続けている。利用者と一緒に考えたりすることによって居心地の良いホームにするよう努めている。基本的にインテリアには自然色を使用することによって落ち着きある状態になり、混乱も少なく過ごせる。	幼稚な飾りつけはせず、落ち着いたインテリアを心がけています。事業所の各所に華やかな生花や造花を飾り、明るい雰囲気を醸し出しています。利用者同士の席順にも配慮し、工作やゲームなどの利用者のやりたいことが出来るような空間作りも考慮しています。ハムスターを飼っており、利用者の日常生活の癒しになっています。	今後の継続
53		○共用空間における一人ひとりの居場 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	食卓とリビングは常に自由に使用できるように開放しており、「部屋は淋しいけどちょっと離れてゆっくりしたい」「みんなで話したい」など思い思いに過ごせるようにしています。		
54	23	○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	入居前より居室は使い慣れた物や好みの物を自由に持ち込んで使っていただくように説明している。また、入居後にも本人が居心地よく過ごせるように本人の希望などを聞きながら家具や飾るものの配置などを工夫している。	入居前に、使い慣れた物や好みの物を自由に持ち込んでいただくように、説明しています。居室には、カーテン・ベッド・タンスが完備されており、利用者の馴染みのタンス・机と椅子・仏壇・縫いぐるみ・家族の写真等を置き、本人が「自分の部屋」と認識していただけるような工夫をしています。	今後の継続
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	建物内部は「出来る事」を継続出来るように、雨の日でも洗濯物干しが一緒に出来るように脱衣所に洗濯物干場を設置した。テーブルなども動かせるので多少の運動も出来る。また。「わかること」を活かすために各居室の棚に「ズボン」「下着」などを明記して自由に出し入れできるようにしている		

目 標 達 成 計 画

事業所 グループホーム華花

作成日 令和7年3月10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り組み内容	目標達成に要する期間
		新人スタッフの接遇やケアを学べる環境が作りづらい	中堅層が増えてきたのでOJTのマニュアルを作って効率化していきたい	月に一回研修やOJTを強化していく新人の習熟度を申し送りしていく。	半年

注1) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注2) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。

事業所名	グループホーム華花
ユニット名	二号館

V アウトカム項目			
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる。 (参考項目：23, 24, 25)	○	1, ほぼ全ての利用者の
			2, 利用者の2/3くらいの
			3, 利用者の1/3くらいの
			4, ほとんど掴んでいない
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
			2, 数日に1回程度ある
			3, たまにある
			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
			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
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
			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
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
			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
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
			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
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、安心して暮らせている。 (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

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ます。 (参考項目：9, 10, 19)	○	1, ほぼ全ての家族と
			2, 家族の2/3くらいと
			3, 家族の1/3くらいと
			4, ほとんどできていない
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：9, 10, 19)	○	1, ほぼ毎日のように
			2, 数日に1回程度ある
			3, たまに
			4, ほとんどない
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の拡がりや深まりがあり、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, 少しずつ増えている
			3, あまり増えていない
			4, 全くいない
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, 職員の2/3くらいが
			3, 職員の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
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
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
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, 家族等の2/3くらいが
			3, 家族等の1/3くらいが
			4, ほとんどいない

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つくり、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	皆で話し合い理念を作り上げた。「笑顔で話しかける、気にかける、肩に手をかける」というもので職員の心構えを極的に表現した。理念は定着し、目線を利用者に向けスキンシップがご利用の心の安寧と安心感を与えて利用者が元気になったと感じています。	開設当初からの理念「笑顔で話しかける、気にかける、肩に手をかける」を入口に掲示し、入職時にはオリエンテーションで説明し共有しています。手を握ると安心する利用者には、日々のケアの中で笑顔でスキンシップを取る等の対応をしています。	今後の継続	
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	フリースクールの子をイベントの日に施設に招きレクリエーションをしている。町内会のイベントやお祭りの参加や天気の良い日に地域の農家の方の庭先にある無人は販売でお散歩のときに購入しています。	運営推進会議や家族からの情報で地域のイベントに出かけています。神社のお祭りやお焚き上げに参加し、事業所のイベントにはボランティアやフリースクールの子供たちが参加しています。事業所の前に毎週訪れる、パン屋さん・カレーさんを近隣の方も利用しており、交流の場にもなっています。	今後の継続	
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	主に地域の集まりや研修、電話にて、今まで交流してきた地域の方たちから、それぞれの認知症などの相談を受けています。児童ホームや生活福祉課やインクルと協力して就労支援をしている。			
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み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	地域の神社の行事を教えていただき参加したり、その時々季節の地域のお花の見ごろの場所を教えていただいたりして、利用者との散歩の目的地としたりしています。家族からは、毎月文章にして事業所の動きを一か月なにしたか？を教えて欲しいと言われたので、文章にして送らせていただきます。			
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	今現在は、地域住民から介護相談などがあると市や地域包括支援センターに繋げています。	地域密着型連絡会に参加し、情報交換をしています。鎌倉市の就労準備支援事業で市と連携を取り、引きこもりやシングルマザー等の生活困窮者の支援、フリースクールの子供たちの学習支援と就労支援に力を入れ、ボランティアを受け入れて資格取得のサポートも行っています。		今後の継続

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
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	身体拘束については契約書＊重要事項説明書にも記載し、身体拘束をしないケアを心がけている。玄関の施錠については、地域の一般家庭と同様の鍵を使用しており、いつでも開け閉め出来るようになっている。	身体拘束適正化委員会を定期的に開催し、年2回研修を実施しています。日々のケアの中でも、何が拘束につながるか、声掛けがスピーチロックになっていないか等の話し合いを行い、必要に応じて職員のヒアリングを行っています。また、自己チェックを行い、日々のケアを振り返るようにしています。	今後の継続
7	6	○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過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	社外研修などで学ぶ機会を設けている。また、スピーチロックなどの日常的にありがちな事柄については職員間の関係を良好に保つことによりお互いに注意しあえる環境を作っている。	虐待防止マニュアルを整備し、研修で学んでいます。職員には、たまたまのミスが虐待につながりかねないことを、日頃から注意しています。職員のメンタル管理も行い、若い職員には若い管理者が、ベテランの職員にはベテランの代表が話を聴き、ストレスの無いよう配慮しています。	今後の継続
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	社外研修を活用して学んでいる。現状で必要性のある利用者はいないので活用していない。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、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	時間がかけてゆっくりと説明している。項目毎に質問や疑問などを尋ねるように留意している。また、帰ってから質問や疑問などが浮かぶこともあるのと想定して「帰ってから何かおもいつきましたらいつでも連絡ください。」と言添えている。		
10	7	○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	運営推進会議や面会や外出など再開しました。またこちらから、日頃の様子を定期的にお伝えします。その時に要望などを言いやすい空気作りをしています。	運営推進会議に家族代表が参加し、意見や要望などもいただき、反映させています。面会の制限は無く、玄関や相談室で行っています。日頃から面会・電話・メール等で連絡を取り、意見や要望をいただき、共有しています。事業所の1ヶ月の様子を写真付きの「華花便り」でお伝えしています。	今後の継続

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
11	8	○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	月に一度、代表・管理者・副管理者・介護支援専門員・介護職員を交えて会議をしています。ここでは意見がしやすい空気を作ることに努めており、公私ともに様々な話が飛び交う場になっています。出席出来なかった職員は、問題点等を書いて提出してもらい、皆で共有している、出た意見はその場で検討され出来る限り反映出来るように努めている	月に1度、代表・管理者・副管理者・介護支援専門員・介護職員を交えてユニット会議を行っています。出席出来なかった職員には、問題点等を書いて提出してもらい、検討した結果を共有しています。日頃から何かあれば連絡を取り合い、話し合っています。	今後の継続
12	9	○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	代表者は、個々が向上心を持てるように初任者研修以降の資格取得を全額バックアップしたりシフト表を毎回確認している。また、会議で意見された内容が地域福祉として良い内容であればパート社員であっても意見は採用され、活力へとつながっている。	代表は、職員が向上心を持てるよう初任者研修以降の資格取得の全額バックアップをしています。管理者は、職員とのコミュニケーションに力を入れ、職員同士の組み合わせも考慮しながらシフトの調整を行っています。若い職員は管理者が、ベテランの職員は代表が面談を適宜行っています。	今後の継続
13	10	○職員を育てる取組み 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	県や市の研修などに積極的に参加している。また、参加して聞いてきただけでは力になっていない事を日頃より伝えていき、現場で働きながら、学んだ内容を少しずつ身に着けることを進めています	県や市の研修には、職員に合った研修に積極的に参加しています。内部の研修は、年間研修計画が設定されており、社員が持ち回りで講師を務め、実施しています。職員の希望に応じて外部に講師を依頼し（軟膏塗布や移乗の仕方等）研修を行い、介護の質の向上に努めています。	今後の継続
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つくり、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みをしている	代表者はこれらの重要性を理解して「地域密着型事業所の連絡会」「かまくら認知症ネットワーク」「かまくら地域介護支援機構」などで同業者と交流する機会を設けている		
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	本人にとっては入居初期の時期は緊張：不安が多い時期と考えていて、スタッフが緊張している状況や不安な状況を受け入れる事で信頼関係を築く。そして、その信頼関係を元にして仲間との交流の手助けをし、安心できる環境になるように努めている		

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	初期の状態で、家族は入居先探しや自宅介護で疲労していることなどから「早く慣れてほしい」というのが大体の希望であるが、疲労感・不安や緊張・要望などを受け入れながら関係づくりに努めている		
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	入居前に事前情報として、生活履歴や個性などを聞いている。事業所の理念と家族の要望とのすり合わせを行いながら、まずは家族が必要としている支援を聞き出していく中で、他のサービス利用も含めた対応に努めている。		
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	一法的では縦の関係が構築されてしまうことになり、言いたい事や想いを伝える環境がなくなってしまう。出来る限り横の関係を構築し、「共に暮らす生活感」を大事にして理念に添った関係をしながら「大家族感」で過ごしている。		
19		○本人と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	本人と家族の絆を事さら大事にしている。家族は生活の場にいなくても心はいつも一緒であり、ここを意識することで、共に本人を支えていく関係を築いている		
20	11	○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	面会や外出、その他SNSや広報誌などで写真や動画、その日にあったことなどをお伝えしたり、手紙や電話で関係継続を図る	面会は制限なく出来ています。年末年始に親戚の集まりに出かけた方や、家族と一緒に外食をしてくる方もいます。娘さんにボランティアで入ってもらい、身体介護に慣れてもらい一緒に旅行に行かれた方もいます。月に1回、写真付きで「華花便り」を送付し、日頃の様子をお伝えしています。	今後の継続

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
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	介護職が雑談やレクリエーションを通じた仲間感の構築をする事により、日常的に利用者同士が関わりながらお互いの出来事や気持ちを支えあっていける環境整備に努めている。		
22		○関係を断ち切らない取り組み 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	サービス利用が終了しても外で会えばお互いの状況報告や相談は意識的にしています。そこでもニーズあれば支援やアドレスもしています。		
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	12	○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。	認知症の方は言葉で表現する事が不得意である場合が多いが、意向の把握は表現や動きからの汲み取れる。その人の世界観を理解するように努めると困難は少ない。常日頃より職員間でも本人本位を検討している。	入居前面談で、本人・家族から過去の生活歴・趣味・暮らし方の希望等を聞き取り、アセスメントシートを作成しています。2週間程様子を見て、基本情報シートの確認を行っています。入居後は、積極的に利用者に関わりながら、得た情報は個人記録に記入し、共有しています。	今後の継続
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	入居時と施設に入ってから、環境の違いや生活感が変わってくるので、混乱・困惑を踏まえた上でサービス利用の経過を「何故それが必要だったか」など検討し次に繋いでいる。		
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	一人ひとりの一日の過ごし方や有する力は、入居前の事前情報としてご家族や本人から聞いて把握している。また入居前に本人にお会いする事により心身状態も把握出来る。しかし、入居前と入居後では過ごしたい姿が変化することも少なくない。事前情報では知りえなかった力や心身状態に出会う事も多く、常に把握に努めている。		

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
26	13	○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	介護計画は管理者や介護支援専門員が本人や家族の意向を確認する事から始まる。次に介護支援専門員が原案を作成し、管理者が目を通した後にカンファレンスで話し合いをしている。モニタリングは、介護記録用紙に介護計画の内容を転記して毎日、実施状況などをチェックしている	入居時のアセスメントで得られた情報を基に初回の介護計画を作成し、1・2週間程様子を見ながら、介護計画の見直しを行っています。スタッフ会議で利用者の体重の増減や様子を把握し、カンファレンスで話し合っています。短期で3ヶ月・長期1年で見直しを行っています。	今後の継続
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	基本的には日々の様子やケアの実施・結果・気づきや工夫などはADL経過記録用紙に個々に記入している。全職員がいつでも記入でき、いつでも閲覧できるように整備されている。介護計画の更新時などには読み返ししながら作成し、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、その時々にも生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	認知症者である本人の状態把握やニーズは介護者の思いや主観が含まれやすい。この事を念頭に置きながら、そのニーズは本当に本人の望む事なのかを検討しながら支援している。家族は普段より関係を良好に保つことによって、積極的にニーズを伝えてくださる。これらにより介護者も視野が広がり、柔軟な支援でサービスの多様性化につながっている。		
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	毎週鎌倉市内で営業している移動パン屋に来てもらい月に二度【きてくれる教室(傾聴ボランティア)】きてもらい週に一度ヤクルト販売にも来てもらってその時に買いたい人みたい人だけ購入しています。		
30	14	○かかりつけ医の受診診断 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	提携医院はあるが強制はしない。入居前に家族や本人と話し合った上でこれまでのかかりつけ医に通う方や、ホームのかかりつけ医に変える方など、個々の想いが傾く方に決められるように支援している	入居時に事業所の協力医療機関について説明し、納得が得られたかかりつけ医を決めています。入居前のかかりつけ医、事業所の協力医共に、看護師帯同で月2回の訪問診療があります。歯科は週1回、口腔ケアを受けています。訪問マッサージを受けている方もいます。	今後の継続

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
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	利用者に心身などで変化などが見られれば、提携医院の看護師へ日常的に電話相談させてもらっている。これにより受診の必要性や指示などをいただき、適切な受診や看護が受けられるように支援できている。		
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。	関係している病院などに受診する時には良好な関係が保てるように配慮している。また、入院時には早期退院が出来るように」医療との話し合いをし、必要な支援があれば病院まで出向いて支援しています。		
33	15	○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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居前の面談時より医療連携体制をとり、看護師もかかりつけ医の看護師と連携し、24時間連携体制を図っていることなどを説明した上で希望などを伺いながら方針を共有している。時期が近づき始めた時にも、本人・家族・かかりつけ医・管理者などで十分に話し合いを重ねながら一番良い方法を見つけ、ご家族の気持ち（ここでは看取り）に沿って取り組んでいる。	入居時の面談で、指針に沿って説明し、事業所で出来ることも説明しながら希望を伺い同意書を交わしています。救急搬送などの意思については、その都度確認しています。状態が変わった時に、本人・家族・かかりつけ医・管理者で話し合いを重ね、方針を共有しながら、寄り添った対応を行っています。	今後の継続
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	社外研修に積極的に参加している。また、不定期ながら会議の中で対応方法などを伝えていき、その都度のヒアリハット発生時には改善策などを考えると同時に事故につながった場合の対応方法を伝えている。事故発生時、管理者や副管理者が実際に対応しているところを見てもらいたい実践につないでいる。		
35	16	○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	年に二度の防災避難訓練を行い、コロナ禍で消防の立ち合いがなくなっていますがなにかあったときの対策を常日頃、アドバイスを受けています。また、運営推進会議で地域の防災についていろいろな意見交換を交わしています。	年2回通報訓練・垂直避難訓練も含めた防災避難訓練を行っています。今後、近隣の小学校と共同で訓練を開催する予定です。防火管理者が外部の研修にも参加しています。運営推進会議では民生委員と防災の意見交換をしています。備蓄は3日分程用意しています。	今後の継続

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	
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援						
36	17	○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	人格尊重やプライバシーの確保の研修に出席しながら勉強している。基本的にはフランクな声掛けにスキンシップなどを取り入れていきながらも人格の尊重やプライバシー確保には配慮している	「接遇」の研修を行い、人格尊重やプライバシーの確保について学んでいます。プライバシーについては、日頃から話をし、フランクになりすぎないように、利用者への対応を気を付けています。家族や第三者が来訪した際に、違和感のない対応で接するよう、注意しています。	今後の継続	
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	上記の実践で言いたいことが言える関係を構築していき、希望を聞き出している。更には自己決定出来るように、選択肢が多いと混乱しやすい人には二択・三択などに配慮しながら自己決定できるように働きかけている。			
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、希望にそって支援している	職員の決まりや都合を優先することがないように、介護職の一日の仕事の流れを「バイタル」「食事」以外は時間を定めていない。利用者が外出したいときに掛け、休みたい時に休める環境を大切にしている			
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	その人らしい身だしなみやおしゃれが出来るように、一緒に洋服を選んでいる。化粧が好きな利用者は化粧が出来るように支援し、化粧はしないが化粧水をする利用者には化粧水がつけられるように支援している。また、マニキュアなども好きな色が選べるように支援している。			
40	18	○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	利用者は長年の主婦生活を続けてきていることから、料理は出来るが楽しむ人は少ない。しかしながら食べる楽しみは共通して残っているので、行事食を一緒に考えたり調理方法を教えてもらったりしている。また、自分で食べたものくらいは片づけたいというニーズもあり、一緒に洗い物などを行っている。	食材はメニュー付きで、外注業者を利用しており、調理は職員が行っています。利用者には食材の下拵えや後片付け等、出来ることを手伝っていただいています。イベントの際には配達を止めて、正月のお節料理・クリスマスのフライドチキン、バーベキュー大会等を楽しんでいます。	今後の継続	

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
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	外注業者が献立を見立て、カロリーや栄養のバランスが計算されている。一人ひとりの状態に合わせ、常食、刻み食、ミキサー食、やわらか食、ムース食まで幅広く支援している。		
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	人それぞれの生活習慣があり、一日に1回～3回くらいまで口腔ケアの回数は幅がある。それぞれの習慣を尊重しつつ清潔の維持をするために強制はないが、週に1度の訪問歯科を導入していることにより、個々に合わせた指示をいただき実践している。		
43	19	○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	個々により排泄パターンは様々。同じ個であって水分摂取量などにより変動は大きい。排泄時間などは個々の状況に合わせて声掛け誘導を行っている	全員の排泄チェック表を付け、個々の排泄パターンの把握に努めています。自立している方には、自己申告やさり気ない確認を行っています。基本的には、個々の状況に合わせて定時や様子を見ての声掛け、誘導でトイレでの排泄に向けた支援を行っています。便秘には水分補給を心掛けています。	今後の継続
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	繊維質を含む食べ物を提供したり、個々に合わせて乳飲料などを含む飲み物を提供している。また、散歩などにより腸動を促すことも実施していて、なるべく薬剤に頼らない配慮をしている		
45	20	○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、個々に応じた入浴の支援をしている	基本的に入浴時間の取り決めはない。なるべく本人の希望に添えるように午前中から夕刻にかけて入浴していただいている。また、楽しめるように1人でゆっくり入りたい人には離れた場所から見守りをしたり、入浴しながら唄いたい人は一緒に唄ったりと個々に応じています	基本的には、週2回入浴できるよう支援しています。希望があれば同性介助にも配慮しています。拒否のある方にも工夫しながら入浴していただいています。入浴剤を使用し、出る時にはしっかり落とすように気を付けています。ゆず湯や菖蒲湯等の季節のお風呂も取り入れています。	今後の継続

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
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	起床時間や消灯時間などは定めておらず個々のタイミングで就寝していただいている。また、日中も休息出来るように拘束感のない環境を提供しており、昼寝をしに居室へ戻られる方も多い		
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	個々が使用している薬剤の用法や用量については全員が理解しながら服薬の支援を行っている。作用・副作用による症状の些細な変化は専門的な医療知識が必要であり、管理者・副管理者で非常勤に相談しながら把握に努めており、適切な医療となるように支援している。		
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	個々に役割や楽しみごとは違っていて実に多彩。相談を受ける役割・お仲間の出来ない事を手伝う役割・甘える役割など個々の存在意義を考慮しながら介入していく。楽しみ事一つにしても、花を見る人・摘む人・活ける人・活けるときに意見をいう人など個性に合わせた支援をしています。		
49	21	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、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	朝の体調や天候を加味し、コロナ禍で人混みには外出が難しいので、地域のお寺や神社などにある季節の花などを散歩をしながら、見に行ってます	体調や天候を考慮しながら、ほぼ毎日近隣の神社や季節の花を見ながら散歩しています。月に数回は、地域のフードバンクやフリーマーケットにも利用者と一緒に出かけています。ドライブがてら、地域の祭りや河川敷での蛍見学、チャリティーコンサートに行くこともあります。	今後の継続
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	基本的には職員管理である。買い物に出でお会計の時などに本人に支払いなどをお任せしてお金の所持感を得ていただいている。また、お金を所持したいなどの希望がある方には家族と相談調整した上で少額ながら日常的に所持していただくことも可能。		

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
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	家族に了承を得られる範囲で日常的に電話出来るように支援している。手紙の支援もしており、出来た手紙をスタッフと一緒に近くのポストまで出しに行ったりもしています。また、ご家族と相談の上で携帯電話を所持している利用者もいます		
52	22	○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	一般の家庭を意識していて、共用の空間には幼稚なインテリアや飾りは行わない。季節感はある。各所の生花や造花で表現し続けている。利用者と一緒に考えたりすることによって居心地の良いホームにするよう努めている。基本的にインテリアには自然色を使用することによって落ち着きある状態になり、混乱も少なく過ごせる。	幼稚な飾りつけはせず、落ち着いたインテリアを心がけています。事業所の各所に華やかな生花や造花を飾り、明るい雰囲気を醸し出しています。利用者同士の席順にも配慮し、工作やゲームなどの利用者のやりたいことが出来るような空間作りも考慮しています。ハムスターを飼っており、利用者の日常生活の癒しになっています。	今後の継続
53		○共用空間における一人ひとりの居場 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	食卓とリビングは常に自由に使用できるように開放しており、「部屋は淋しいけどちょっと離れてゆっくりしたい」「みんなで話したい」など思い思いに過ごせるようにしています。		
54	23	○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	入居前より居室は使い慣れた物や好みの物を自由に持ち込んで使っていただくように説明している。また、入居後にも本人が居心地よく過ごせるように本人の希望などを聞きながら家具や飾るものの配置などを工夫している。	入居前に、使い慣れた物や好みの物を自由に持ち込んでいただくように、説明しています。居室には、カーテン・ベッド・タンスが完備されており、利用者の馴染みのタンス・机と椅子・仏壇・縫いぐるみ・家族の写真等を置き、本人が「自分の部屋」と認識していただけるような工夫をしています。	今後の継続
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	建物内部は「出来る事」を継続出来るように、雨の日でも洗濯物干しが一緒に出来るように脱衣所に洗濯物干場を設置した。テーブルなども動かせるので多少の運動も出来る。また。「わかること」を活かすために各居室の棚に「ズボン」「下着」などを明記して自由に出し入れできるようにしている		

目 標 達 成 計 画

事業所 グループホーム華花

作成日 令和7年3月10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り組み内容	目標達成に要する期間
		新人スタッフの接遇やケアを学べる環境が作りづらい	中堅層が増えてきたのでOJTのマニュアルを作って効率化していきたい	月に一回研修やOJTを強化していく新人の習熟度を申し送りしていく。	半年

注1) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注2) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。