

## 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	1490100177	事業の開始年月日	平成24年2月1日	
		指定年月日	平成24年2月1日	
法人名	社会福祉法人伸こう福祉会			
事業所名	クロスハート鶴見・横浜			
所在地	( 〒230-0001 ) 神奈川県横浜市鶴見区矢向3-30-1			
サービス種別 定員等	<input checked="" type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護  <input type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護	登録定員	25名	
		通い定員	15名	
		宿泊定員	6名	
		定員計	名	
		ユニット数	ユニット	
自己評価作成日	平成24年10月3日	評価結果 市町村受理日	平成25年1月4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	<a href="http://www.shinkoufukushikai.com/">http://www.shinkoufukushikai.com/</a>
----------	---

### 【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)】

平成24年に新築で開所した事業所です。  
ご利用者が住み慣れた家での生活を継続できるよう、施設と訪問によるサービスを組み合わせて支援しております。  
また、地域の方々にも開かれた施設を目指していきたいと思っております。  
施設の特徴としては、庭があることからご利用者が日々安らぎが感じられる環境を維持しております。  
また宿泊室は全室個室にしており、個々のプライバシーや健康に配慮したきめ細やかなサービスの提供が出来るよう日々努力して参ります。

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部		
所在地	神奈川県横浜市西区南浅間町8-22-207		
訪問調査日	平成24年11月16日	評価機関 評価決定日	平成24年12月21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)】

**【事業所の優れている点】**  
 ◇小規模多機能型事業所の可能性の追求  
 ・本年2月に開所した1年未満の事業所であるが、施設長が次の2点の方針を提唱し、特徴ある小規模多機能型事業所として運営している。  
 ①利用者が退院直後であっても、事業所での手厚い介護により、事業所と家庭が協力して本人が希望する生活ができるように支援する。  
 ②通いを中心に、連続しての泊りや訪問では自宅でも入浴ができるように サービスを行っている。  
 ◇地域との協力体制の構築  
 ・運営推進会議では、自治会長の提案で利用者に関連した他地域の自治会長にも出席してもらい、「事業所の見学会」の実施の提案があり、準備を勧めるなど地域との協力体制が築かれつつある。  
**【事業所が工夫している点】**  
 ◇利用者に適度な緊張感を持たせる住環境  
 ・事業所内では、利用者の転倒など事故防止のため玄関からリビング、居室のベッドまで、外履きのままでの生活ができる体制とし、屋内の装飾もそれに合わせてラウンジ風になっている。  
 ◇新入職員に対するOJTトレーナー制度  
 ・新入職員には、先輩職員をトレーナーとし、施設長、トレーナー、新人職員が協力して、OJTを実施している。

### 【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 ~ 7
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	15 ~ 22	8
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	9 ~ 13
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	36 ~ 55	14 ~ 20
V アウトカム項目	56 ~ 68	

事業所名	クロスハート鶴見・横浜
ユニット名	—

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、安全面で不安な区過ごせている。 (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、生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, 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	法人理念「すべての良きものを人生の先輩たちと後輩たちへ捧ぐ」のもとサービス提供を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人の理念の一つ「好きな場所で好きなことが続けられるように」を開所時の理念として掲げている。</li> <li>・職員は、理念が掲載されたスタッフ手帳を常時携帯し、理念に基づいたケアの実践に努めている。</li> </ul>	
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	地域のイベントやお祭りに積極的に参加している。事業所自体が地域と交流できるように努めている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者は夏祭りには出店を見に出かけ、秋祭りでは、お神にが事業所前まで来てもらって楽しんでいる。</li> <li>・ハーモニカや歌のボランティアが来所し、同一建屋内のグループホームの方と一緒に交流している。</li> </ul>	
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	地域の方々に向けてまだ発信できていない。まずは地域資源を把握し、どのような方法で伝えていくかミーティングをする。	/	/
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	運営推進会議後は議事録にて情報を発信し、必要に応じてホームミーティングなどで問題解決を図っている	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営推進会議は地元民生委員、矢向3、4、5丁目の各自治会長、ケアプラザ職員、家族により2か月ごとに開催している。</li> <li>・委員から施設見学会の開催を勧められ、9月には見学会を実施と共に、見学者の体力測定を提供した。</li> </ul>	
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取り組んでいる	鶴見事業者連絡会 つばさネット及び横浜市小規模多機能連絡会に参加し、情報を収集している。協力関係を構築中。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市主催の会合に参加して、情報の収集や意見交換をしている。利用者の案件では、その都度区と連携して対応している。</li> <li>・地域ケアプラザとは「認知症ケアについて」講演など協力していく予定である。</li> </ul>	

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	施設では拘束は絶対にせず、出来るだけ自由に生活できるように支援している。	・法人のマニュアルに基づき、身体拘束をしないケアを実践している。 ・ベッドからの落下防止は柵は設けずベッドの高さを低くし、床にマットを敷く方法をとっている。 ・施設の門と玄関は貨物線路に隣接しており、安全のために電子施錠している。	
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	日常業務の中で職員に指導している。また、職員間で相互に確認しあっている。		
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	研修資料を使用し、日常の業務の中で伝えている。		
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	契約前に重要事項説明書、契約書の読みあわせを行い、利用者・ご家族の不安のないように努めている。また、随時相談等応じている。		
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	運営推進会議からも聴取している。また、「ちょっと気が付きましたシート」により匿名での意見が言える環境を整備している（利用実績はなし）。	・家族の要望や意見は、送迎時の会話やサービス連絡帳で把握し、意見や要望は検討して、内容に応じて事業所の運営に反映している。	

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
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	ホームミーティングやケアカンファレンスなどにおいて議案とする事もある。また、日常的に職員から意見を聞いている。	・ホームミーティングやカンファレンスで、職員の意見や提案を聞いている。 ・ベランダに花壇を作ったり、リクレーションの内容などの提案を採り入れて実施している。	
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	人事評価制度の見直しや雇用助成金の申請、福利厚生制度の見直し等常に職場環境を考慮している。		
13		○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	外部研修の情報を公開し、受けたい職員に関してはシフトの調整を行い、研修に参加しやすいよう配慮している。また、全職員を対象とした研修を法人内で実施している。		
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	法人内においては全社会議、球技大会、感謝の集い等において他事業の職員との交流の場を設けている。		
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	個々のご利用者の感情、思いを早めに察知し、安心して生活出来るように支援している。また、必要に応じて臨時にカンファレンス等を実施している		

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
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	利用前に訪問調査を行い、ご家族からも困っている事、不安、要望等を聞き、どう生活して頂くか？どのような支援が必要か？を、ご家族と一緒に考えて考える時間を作っている。		
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	利用前に訪問調査を行い、ご家族からも困っている事、不安、要望等を聞き、職員間で情報の共有している。その中で当面の支援のあり方を協議している。		
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	生活全般（家事等）をご利用者から職員も学びながら一緒に行っている。家事等もできるだけ積極的に関わっていただいている。		
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	ご家族が気軽に訪問していただけるような雰囲気作りをしている。		
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う、支援に努めている	訪問調査時に、馴染みの物・人・過去の生活のアセスメントを行い、出来る限りご本人の望む生活が営まれるよう、配慮している。また、サービス計画書を作成の際には再度確認している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・連泊中の利用者の兄弟や友人、ご近所の知人などの来訪時には、家族の承諾を得て、関係の継続を支援している。</li> <li>・利用者の馴染みの場所のひとつである三ツ池公園への散歩を計画している。</li> </ul>	

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	一人ひとりの個性を尊重しながら利用者同士で楽しく会話できるよう職員が間に入りながら、利用者同士で関われるよう配慮している。		
22		○関係を断ち切らない取組み 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	病院や他施設に移られた方に関しては、ご様子を伺いに赴いている。相談を求められたときには応じている。		
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。	サービス計画書作成時に、その方の希望に沿うように努めている。日常的な会話においてもその方の想いに耳を傾けている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>入所時のアセスメントから利用者の思いや意向の把握をしている。</li> <li>利用者の思いや要望は、日常生活の様子や会話、また、送迎時に家族から直接聞いたり、連絡帳に書いて貰うなどで把握している。</li> </ul>	
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	サービス利用時に、ご家族・ご本人にからの意向をスタッフ全員で共有し、訪問調査時に聞き取れなかった情報などの把握に努めている。		
25		○暮らしの現状の把握	サービス利用時や容態に変化があったときは「24時間シート」用いて		

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
		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	たしこは、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。		



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	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	1ヶ月に1度ご自宅を訪問・または施設に来られた際にケアマネジャーと話し合いご家族・ご本人の意向に沿うような支援に努めている。	・利用開始時にアセスメントを基に介護計画を作り、家族、利用者を確認を得て実施している。 ・毎月、モニタリングを行なった結果をカンファレンスで話合って、介護計画を見直している。	
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	容態の変化などに応じて、「24時間シート」を用いて記入し、情報の共有を図っている。その記録はサービス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	その時々生まれるニーズに合わせて、利用できる資源を有効活用できるよう取り組んでいる。		
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	一人一人のニーズに合わせて、利用できる地域資源を有効活用できるよう取り組んでいる。地域のボランティアの方に不定期ではあるが参加していただいている。		
30	11	○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	ご家族様のご意向に沿うような支援を行っているが、職員及び看護職員が気づいたことを細めに家族へ発信し、適切なタイミングで医療を受けられるように支援している。	・利用者それぞれにかかりつけ医があり、本人及び家族等の希望に沿って支援している。受診には家族が対応している。 ・健康管理に携わる看護師が利用者の状態で気になることを家族に伝え、受診を依頼している。	

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
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	介護職員が気付いた事を看護職員に伝達し、看護職員の指示にて適切な受診や、日々の健康管理に努めている。		
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。	ご利用者の方が入院した際は、こまめに病院へおもむき、病院関係者との情報交換、ご家族と連絡を図っている。		
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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	利用開始時に、終末期の希望をご家族に何うと共に、ご家族の意向に沿うように医療機関とも連携を図りながら支援できる体制を構築中である。	・現在、対象者がいないこともあり、重度化、看取りについては、今後の課題として体制を検討中である。	・事業所として、重度化や終末期にも対応できよう、方針を明確化し、職員研修も含めて検討されることが期待されます。
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	看護職員からの指導を通じて実践力を身につけている。		
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	年2回の防災訓練（昼想定1回、夜想定1回）を実施している。 地域の防災訓練に参加し、地域の方々と協力できるような体制作りを構築中である。	・防災訓練、避難訓練は夜間想定も含め、同建屋内グループホームと合同で、年2回消防署の協力を得て行っている。訓練には地域住民の協力が得られ、地域の消防署で行なう訓練には職員も参加している。 ・事業所入口に散水栓用消火ホースを置いている。	

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
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	基本的には声かけには敬語を用いているが、職員も家族のような存在となるように、個々に合わせた、声かけや対応を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人格尊重、プライバシーについての倫理条項は、入職時の研修で周知するとともに職員手帳に明記して、職員に配付している。</li> <li>・接遇に関しては、新人ごとに先輩職員のトレーナーを付け、OJTで研鑽を積んでいる。</li> </ul>	
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	職員によるコミュニケーションの中で、ご利用者が希望を伝えやすいよう、その方に合わせた話し方を心がけている。又その方のペースで生活できる環境作りをしている。		
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、希望にそって支援している	一人ひとりのニーズを把握し、その日の体調も配慮しながら、その方の望む生活の支援をおこなっている。		
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	ご利用者の身だしなみには常に気を配っている。また理美容などは月1回定期的に訪問理美容を利用しているが、希望があれば店に行けるよう支援している。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	ご利用者と職員で協力して、食事の準備（ご利用者の方に味見をしてもらうなど）や後片付けを行い、少しでも食事や準備が楽しみになってもらえるように努めている。 食材確保を外注業者に委託し、メニュー内容等月1回の話し合いを通じて要望等伝えている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・可能な利用者には配膳、下膳を手伝ってもらっている。メニューと食材は外注であるが、アセスメントで把握した食の嗜好については都度代替食を用意したり、月1回の打合せで外注メニューに反映している。</li> <li>・職員は食事中、見守り介助をしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は利用者とは別に食事をしていますが、検食を兼ねて利用者の状況把握のため、職員が交互にでも利用者と一緒に食事をする事が期待されます。</li> </ul>

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	食事量や水分量を記録し一日を通して摂取量の確認をしている。摂取量が少ない場合などは主治医、看護職員と連携して対応している。		
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に、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	食後の口腔ケアでの清潔保持を行っている。		
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	毎日排泄表に記録する事で、排泄パターンを把握し、定時に限らず様子を見ながらトイレにお誘いし、失敗を減らし、気持ち良く排泄できるように努めている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・チェック表で排泄パターンを把握して利用者に声掛けや誘導を行い、自立に向けて支援している。</li> <li>・退院後、支援に頼っていた利用者が、チェック表でリズムを把握して声掛けをすることで、自立へ回復するケースもある。</li> </ul>	
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	排泄表を確認し、看護職員・主治医の指示のもと行っている。運動への声掛けも都度都度行い参加していただけるように促している。		
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、個々に応じた入浴の支援をしている	可能な限りご利用者の希望に沿って入浴していただいている（回数、タイミングなど）。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入浴回数、時間など利用者の希望に沿って支援している。</li> <li>・入浴は気の合う介護職員と一対一でゆったりとした雰囲気の中での会話を重視し、楽しんで貰っている。</li> <li>・季節の湯、入浴剤の利用を検討中である。</li> </ul>	

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	自由にソファで休まれたり、その時の様子によってはベッドへお連れし休息できるように配慮している。		
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	薬の用法は必要時すぐに確認できるようにしている。特に薬が変更になったときは看護職員の指導のもと注意して様子観察をしている。		
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	ホーム内では個々のご利用者に合わせてレクリエーションなどをおこなっている。		
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	日々のお散歩・庭でのお茶など一人一人の他に外ニーズを把握し支援している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・天気の良い日は毎日、少人数で日枝神社などへ散歩に出かけている。</li> <li>・ドライブを兼ねて、月1回以上近隣の大型商業店舗への買い物に出かけている。</li> <li>・三ッ池公園などへの遠出の散歩時は、近隣の系列施設より車を借りて対応している。</li> </ul>	
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	一人ひとりの希望や能力に応じて、買い物などを楽しんで頂いている。		

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	
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	ご本人の要望があればご家族確認の上、電話をしたりと支援している。			
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	毎日の清掃を行うことと、それぞれの場所に担当者を配置し、環境整備に取り組んでいる。 また、個人の私物や介護用品が見えないよう蓋付の家具を設置している。	・事業所の住環境では、玄関からリビング、居室のベッドまでは靴は外履きのままでの生活スタイルを提供している。利用者手作りのタペストリーなどは壁に貼らず、家庭と違った空間を意識的に演出している。	・現在、クリスマスに合わせて、ツリーを職員、利用者が協力して制作中ですが、季節ごとに室内の雰囲気に変化を持たせることも考えられます。	
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	共用空間には独りになれる場所はないが、ソファや椅子などによりゆったりと過ごせる空間になっている。			
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	使い慣れたものや好みのものはすすんでお持ちいただき、居心地良く過ごしていただいている。	・泊まりの利用者は、本人の好みの枕、使い慣れた時計、衣類などを持ちこんでいる。 ・ベッド柵は使用せず、危険な場合には、極力ベッドを低くし、床に厚いマットレスを敷き安全に留意している。		
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	ご本人がお一人でトイレに行けるように消灯時には足元灯を点灯させ安心して歩行が出来るように配慮している。 また、段差はなく靴の履き替えもしない事で移動においてスムーズに行えるように配慮している。			

# 目 標 達 成 計 画

事業所名

クロスハート鶴見・横浜

作成日

平成24年12月21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み内容	目標達成に要する期間
1		小規模多機能のサービスについて説明が不十分である。 また、利用する方のサービスに対する認識も薄い。	小規模多機能のサービスを適切に説明が行え、サービス利用時の選択肢の一つにしていだけるようになる。	営業で回る際に相手が欲しい情報を聞き出し、情報の提供方法を改善していく。	12ヶ月
2		評価制度、自己評価制度導入による職員のスキル及び職務に対する意欲の向上	職員の「上を目指せる」環境作りとサポートを行う事で、サービスに対する意欲の向上を目指す	評価制度及び自己目標を明確にすることで、職場での立場等自覚し、より一層ご利用者へのサービス向上を目指すサポートを行う	12ヶ月
3		レクリエーション内容について、スタッフにより差がある	定期的に誰でもレクリエーションが行える環境作りを行う	業務時間割を見直し、レクリエーションの定期的開催と内容の標準化（マニュアル等の作成）	6ヶ月
4					
5					