

平成29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	1470800838	事業の開始年月日	平成16年6月1日
		指定年月日	平成16年6月1日
法人名	社会福祉法人 伸こう福祉会		
事業所名	グループホーム クロスハート金沢・横浜		
所在地	(〒236-0033) 神奈川県横浜市金沢区東朝比奈2-54-2		
サービス種別 定員等	認知症対応型共同生活介護	定員計	27名
		ユニット数	3ユニット
自己評価作成日	平成30年1月3日	評価結果 市町村受理日	平成30年3月23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	http://www.shinkoufukushikai.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)】

<p>・開設してから13年、地域と少しずつ交流をも持ち続け、今では地域の一員として受け入れられており、地域防災覚書も結んでいます。入居者と自治会主催の昼食会や毎月の金曜喫茶、夏祭りなどにも参加して、子供神輿の休憩所に施設前のエントランスを使ってもらい、子供たちに差し入れをしたり、施設から和太鼓のボランティアを紹介したりしています。</p> <p>・毎年数回、隣接の小学校の4年生が授業の一環として来訪して交流し、また、地域の詩吟の先生や退職した職員の体操ボランティア、ご家族とその友人の立案協力によるアマチュアオーケストラでのクリスマスコンサートなど多くの方が、施設を盛り上げてくださっています。開所記念の夕食やお花見、納涼花火レク、秋祭り、クリスマス会など季節を感じていただき、また、家族との時間を持てるように努めています。</p> <p>・施設の周辺は、広い庭など自然豊かで、庭の梅の実からジュースや梅干にしたりと季節を感じていただけます。介護相談員の受入れもあり、入居者本人の声も、施設運営に反映しています。職員採用面での困難はありますが、地域在住の職員も多く定着しています。</p>
--

【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30年1月27日	評価機関 評価決定日	平成30年2月15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)】

<p>【事業所の優れている点】</p> <p>◇地域に密着した事業所運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入会している自治会行事の昼食会や金曜喫茶に参加し、自治会とは「防災応援覚書」を締結して、災害時の利用者の受け入れや見守りについて協力を得ている。 ・地域行事の和太鼓やクリスマスのオーケストラ演奏、子ども神輿への参加などでは、地域と一体となって取組んでいる。地域出身の職員も多く、利用者と共に地域に溶込み、地域の人々に見守られて生活をしている。 <p>◇地域環境の整備への取組み</p> <p>地域の一員として事業所が取り組み整備すべき事項として、</p> <p>①スタッフ自身の対応、②生活空間、③道具や備品類、④施設の周辺や地域の掲げ、職員は日々担当エリアの点検・整備を実施して、快適な環境の確保に努めている。</p> <p>【事業所が工夫している点】</p> <p>◇調理を通しての利用者能力の発揮</p> <p>毎週月曜日を「フリーメニューの日」と定め、利用者と職員が希望する料理の食材の買出しから調理まで協力して行っている。料理作りを、食に対する関心だけでなく、人と係って作業することで心身の能力の維持・向上に役立てている。</p>

【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	クロスハート金沢・横浜
ユニット名	A棟

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

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	法人理念を事務所に掲示し、全スタッフミーティングや、毎日3棟申し送りにて、スタッフブックを読み合わせるなどして、職員に周知している。日々の生活の中で施設という環境に埋没しないように、職員一同心がけ業務に従事している	・事業所の方針を「宣誓書」としてまとめ事務所に掲示している。職員は、友達言葉の廃止（馴れ馴れしい言葉を使わない）、通じる言葉（利用者を大切にして、分かりやすいことばで話しかける）の実践に努めている。	
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	地域のイベントや地域防災訓練に参加している。毎日の施設周辺の清掃を行なっている。	・「湘南八景自治会」に加入し、事業所周辺の清掃を行うなど、会員として活動しており、自治会主催の昼食会、自治会館での金曜喫茶、夏祭りにも参加している。 ・詩吟やアマチュアオーケストラなどボランティアの来訪がある。	
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	近くの小学校の授業の一環として、毎年4年生と、数回交流を持っている。自施設のイベントに地域の方に声をかけ、参加して下さっている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取り組み 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	運営推進会議には、各棟から家族が参加し、意見交換を行なうとともに実現可能な要望に関して、十分につ検討し、実行に移している。	・運営推進会議で家族からアマチュアオーケストラによるクリスマスコンサートへの申し出があり、実現した。 ・自治会の提案では、事業所玄関付近に消火ホースを入れた消火箱を設置した。	
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	区役所の職員も同席した区内のGH連絡会へ、参加。介護相談員も2ヶ月に一回、また、介護相談員の実習生の受入れも行なっている。	・運営推進会議の議事録を区の高齢・障害支援課に郵送しており、担当職員から、内容についての問い合わせがあり対応している。 ・職員が、金沢区グループホーム連絡会のエンゼルケア（看取り）研修に参加している。	

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
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	拘束に関しては、内部研修を行なうとともに、随時、周知徹底を行なっている。言葉による拘束に関しても、ミーティングなどで啓発を行なっている。スタッフの見えるところに、「拘束はしません」と掲げて啓発を促している。	・事業所玄関に「身体拘束廃止計画」を掲示して、事業所の方針を明示している。 ・外部研修を受けた職員が講師となって、内部研修を行っている。職員は行動を規制するスピーチロックも拘束と認識している。	
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	内部研修や定期のミーティングにて、周知と啓発を行い、防止に努めている。		
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	内部研修や定期のミーティングにて、周知と啓発を行い、防止に努めている。		
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	契約には、専用に時間を割り、対応している。不明な点なども随時応答するような体制を確立している。		
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	運営推進会議において、家族から出された意見、要望などはスタッフミーティングなどで公表し、可能な限り形にし、対応している。	・家族から、デイサービスが休みの日曜日に、カラオケ利用の申し出があり対応している。 ・家族とは、利用者への面会で来訪した機会に面談し、結果を支援記録に記入して、ケース会議で職員間で共有している。	

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	毎月、全スタッフ参加のミーティングを開催し、意見交換を行っている。また理事長宛ボックスを設け、職員の意見がダイレクトに理事長まで届くようにしている。	・職員会議で休憩時間のローテーションの提案があり、実施した結果休憩が取れるようになった。 ・誤薬や忘れなどの事故防止のため、与薬のルーティーンを職員間で話し合いで決め実施している。	
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	常勤登用試験受験の奨励、資格手当や福利厚生の実施を図っている。給与面・保障・向上などは、面談や介護評価にて、反映している。		
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	法人による全スタッフカレッジ、知識テスト、介護業務のスキルチェックシートを行い、職員教育に努めている。また、社内、社外の研修にも適宜必要だと思う職員を、参加させている。		
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	地域を管轄するケアプラザとの連携強化を図っている。外部研修などの参加を通して、同業者と交流が持てるように配慮している。金沢区グループホーム連絡会に所属し、定例会議や研修会に参加している。横浜市の連絡会にも参加している。		
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	訪問調査で得た情報をもとに、心理面に配慮しながら、積極的にコミュニケーションをとり、新しい生活環境に慣れられるようにアプローチを行っている。		

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
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	インテーク面接、訪問調査などで知りえた情報をもとに、自立サポート表情シートを作成。家族記入欄などもあり、言葉だけでなく、書類として家族の思いを明記し、スタッフ間で共有している。ご家族とは密に連絡をとり、安心して頂いている		
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	インテーク面接、訪問調査などで知りえた情報をもとに、自立サポート表情シートを作成。法人内の他の事業所と共有をはかり対応する場合もある。入居直後はスタッフ間、管理者の間で情報交換をする時間を設けている。		
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	本人の負担にならないように、積極的に家事や環境整備などの掃除にも参加していただき、『役割』を持ち、生活を送ることができるように援助を行っている。		
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	家族のもとで外泊することをはじめ、一時外出などをする際には、日常の様子を家族に情報提供し、介護面などの留意点も告げ、安全な外出をサポートするように心がけている。家族参加のイベントも開催している。毎月のお便りでも近況報告。		
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	開所記念や秋祭り、クリスマス会など、ホームを全開放し、家族参加型のイベントを開催している。また、友人の電話や来訪、外出を、ご家族と共に、支援しています。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者は近隣出身者が多く、自治会の催しやスーパーマーケットや、大型薬局などの馴染みの場所に出掛けている。 ・友人の来訪もあり、友人が持参した弁当を居室で一緒に食べる利用者もいる。 	

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
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	本人の意思を尊重しながら、相互の関係を構築できるようにアプローチしていく他、ひとりの時間も大切にできるように配慮している。		
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	退去後も関係機関にお便りなどを送付している。また、可能であれば訪問をさせてもらい、交流の時間を持つようにしている。		
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。	再アセスメントの際には十分に時間を設け本人と1対1で話す時間を持っている。日ごろから家族との連絡を密にし、家族の意向を取り入れるように努めている。再アセスメント後はケア会議を行い、実践に移す体制を確立している。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対しては日頃のケアの中から把握している表情・仕草から、利用者が伝えたい意向を汲み取っている。 ・利用者への認知症のテストなどの機会を利用して、意向の把握に努めている。 	
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	入所前の生活の様子が把握できる『生活史』という書式を用意していて、入居時に家族に記入してもらっている。スタッフはいつでも閲覧できるようにファイリングしている。		
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	必要に応じて24時間の記録用紙を使用し、本人の状態把握に努めている。		

自己評価	外部評価	項目	外部評価		
			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	ユニットごとのミーティングのほか、ケア計画会議を開催し、情報の共有や意見交換の場を設けて その方により良い計画が立てれるように意見を出している。	・ケアプランの見直しは3か月毎に行って、ケース会議を開催し、モニタリングをしてケアプランの振り返りを行っている。家族の意向は、面会時の話し合いや、電話で聞き取りをしている。	
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	日々の記録用紙以外にも、24時間観察シートなどを併用し、入居者の状態を細かく把握できるように努めている。それらの情報を、ミーティングなどでも活用しケアの見直しを行っている。		
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	家族との連絡を密にとり、臨機応変な対応を行える体制を構築している。隣接しているデイサービスが休みの日にはカラオケセットを借り、レクレーションを行なっている。また		
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	ケアプラザのボランティア情報の公開のほか、自治会にも参加し、回覧板などから地域の公園の清掃やサロンやイベントに可能な限り参加している。		
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、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	提携医療機関のほかにも、今まで通っていた病院への通院が継続できるようにサポートする体制を整えている。かかりつけ医の他、専門医への受診も増えた。	・利用者全員が、家族の了承を得て、事業所の提携医（内科）と契約をし、月2回の往診を受けている。その他、歯科医は週1回、眼科は月1回の往診がある。 ・通院には家族支援を得、結果は事務所を通して提携医に報告している。	

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
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	提携の訪問看護ステーションと連携を密にとり、入居者の状態の把握に努めている。(ナースコール表・コール用紙・訪看ノートなど)		
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。	経過観察を行いながら医療機関との連絡や、お見舞いを兼ねた訪問を行い、本人の状態把握や予後などの情報収集を積極的に行っている。カンファレンスには必ず参加し、意見交換を行っている。		
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	ターミナルケアに対応しているため、状態変化があった際に、提携医師の指示の下、家族参加を前提とした、カンファレンスを実施している。	・重度化した場合や看取りには、事業所と提携医、家族と今後の方針を打合せて対応している。今年度は2名の看取りを行った。 ・従業員には内部研修を行っており、精神的なケア対策として管理者やリーダーが常時対応することで安心感を与えている。	
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	法人内の救急救命の研修に参加。そのほかに消防署主催の研修にもスタッフを参加させ体制を構築している。		
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	土砂災害危険地区に指定されているため、自治会と協力関係を結び、緊急避難時の協力体制を確立している。また、防災マニュアル以外にも、土砂災害マニュアルを作成し、スタッフ間での周知徹底を行っている。	・自治会と「防災応援覚え書き」を取り交わし、災害時の利用者の受け入れと見守りの面での協力を得ている。 ・災害備蓄品には、3日分の食料と紙おむつなどがあるが、リスト化による管理は、今後の課題である。	・災害用備蓄品のチェックリストが、フォームとして作られており、このリストに沿って管理されることを望みます。

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	法人職員の7つの心得【クロスハートベーシック）をもとに、おもてなしの心の徹底を実践し、馴れ合いによるコミュニケーションの質の低下が起こらないようにしている。	・利用者の意思と人格を尊重して接することを入社時研修や社内会議で学び、言葉かけは、人生の先輩として尊敬する気持ちを大切にしている。 ・個人情報に関わる書類は、事務所で施錠管理を行っている。	
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	職員主導の業務展開を最初減にとどめ、本人の意思の下、一日の生活が送れるようにアプローチしている。選択することが困難な入居者には二者択一の質問方法などで柔軟に対応している。		
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	職員主導の業務展開を最初減にとどめ、本人の意思の下、一日の生活が送れるようにアプローチしている。選択することが困難な入居者には二者択一の質問方法などで柔軟に対応している。		
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	介護施設事業の基本理念である、「楽しく きれいに いつまでも」を守り、アプローチを行っている。入居時には可能な限り、自宅にある衣類を持ってきてもらうようにしている。毎日の衣類や、お出かけやイベントなどの衣類を相談して選ぶ。		
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	入居者一人ひとりに役割を持っていただけるようなアプローチを行っている。簡単な調理や盛り付け、片付け、なども一貫して言葉をかけ手伝っていただける場を提供している。	・毎週月曜日を「フリーメニューの日」とし、利用者が希望する料理を職員と一緒に食材を購入して職員が調理し、できる利用者にも手伝ってもらっている。 ・事業所内の梅園の梅を収穫し職員と梅ジュースや梅干作りを楽しみながら食への興味を引き出している。	

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
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	水分、食事摂取記録表にて入居者全 人分の摂取量を記録・把握し不足し ないように支援している。病歴など にも配慮し、個人に合わせたアプ ローチを行っている。摂取が進まな い方には、ゼリーなど作り提供して 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	隔週で訪問歯科医による口腔内の定 期検診を行っているほか、毎食後、 一連の流れで口腔ケアを行っている。		
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	日々記録している排泄表をもとに、 定時のトイレ誘導以外にも、個人の 排尿パターンに合わせ、トイレ誘導 を行っている。	・排泄表により職員はパターンを共 有しトイレに誘導している。 ・食事の前後に手を洗いに立った際 にトイレに誘ったり、便秘がちな利 用者には腹部のマッサージをしたり 一人一人の状況に応じた対応をして 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	排泄表で状況を確認しながら、おや つや飲み物などに乳製品を取り入 れ、無理のない排便コントロールを 行っている。食事の内容も食物繊維 を豊富にとり入れたメニューを考案 するようにしている。適宜腹部マッ サージも行なっている。		
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	原則、午前中から夕方以降まで、自 由に入浴できるようにしている。利 用者の納得を得ながら入浴への誘導 を行っている。	・浴室にエアコン、脱衣室に床暖房 設備があり、清潔で快適な環境が整 っている。 ・入浴を拒む利用者には、気分にか わらせて時間や職員を替え、浴室に誘 導している。くつろいで入浴できる ように1対1の会話を楽しんでいる。	

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
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	入居者の生活パターン、前日の睡眠状態や日中の様子などに配慮している。なかなか眠れない時は、ホットミルクなど差し上げ、会話してから入床して頂くよう配慮している。		
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	個人ファイルに薬局から渡されたお薬ノートを保管している。また、新しい薬が追加変更になった際には、服薬確認表の変更とスタッフ連絡ノートにて、周知を図っている。		
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	一人一人の生活歴を考慮し、画一的なサービス提供にならないように努めている。ホームの敷地内で安全面に配慮しながら可能な限り自由に移動できる空間を提供している。		
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	日常の買い物や、自治会の催しに、入居者が参加できるように支援している。月に1度はユニット全員で外出する機会を設ける努力をしている。	<ul style="list-style-type: none"> ・気候の良いときは近隣の散歩に出ている。冬場は敷地内の梅園の散策や裏庭の洗濯干しの手伝いなど、戸外に出る工夫をしている。 ・自治会や地域の催しに積極的に参加し、鎌倉の有名料理店やホテルバイキングにも出かけている。 	
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	普段は事務所でお預かりしているお金も、ご本人が買い物に行かれる時は、お渡しし、支払いの作業から自ら行なって頂く様に支援している。本人が希望される場合、小額をご家族了承のもと、自己管理でお持ち頂いている。		

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	手紙は自由に送ることが出来る。年賀状などの、記入や投函など一緒に行なっている。電話も相手先に職員が確認後、自由にかけることが可能。		
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	スタッフ一人ひとりに責任エリアを設け、1日最低30分以上の環境整備を義務付け、住環境の向上だけでなく、業務を展開する環境の維持向上を実施している。	・居間・食堂は、木質調のシンプルな内装と窓からの自然な採光で落ち着いた雰囲気があり、トイレ・浴室は機能的で清潔感がある。 ・必要に応じエアコン・加湿器・床暖房を設置し、廊下も含め快適な環境を保っている。	
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	リビングの自席以外にソファやエレベーターホールにベンチや庭園部分にベンチを設け自由に使用することが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	お好きな絵画や家族写真を飾ったり使い慣れた雑貨や家具を持ち込んで頂くよう、訪問調査時にアドバイスしている。	・エアコン・床暖房設備、クロゼットを設置し、利用者が馴染の家具や日用品を持ち込み、住み慣れた雰囲気で生活できるよう配慮している。 ・居室担当者は、入居者とコミュニケーションをとりながら季節ごとの衣替を手伝っている。	
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	安全に配慮しながら、本人に役割を担ってもらえるような支援を行っている。		

事業所名	クロスハート金沢・横浜
ユニット名	B棟

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

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	法人理念を事務所に掲示し、全スタッフミーティングや、毎日3棟申し送りにて、スタッフブックを読み合わせるなどして、職員に周知している。日々の生活の中で施設という環境に埋没しないように、職員一同心がけ業務に従事している		
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	地域のイベントや地域防災訓練に参加している。毎日の施設周辺の清掃を行なっている。		
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	近くの小学校の授業の一環として、毎年4年生と、数回交流を持っている。自施設のイベントに地域の方に声をかけ、参加して下さっている。		
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	運営推進会議には、各棟から家族が参加し、意見交換を行なうとともに実現可能な要望に関して、十分につ検討し、実行に移している。		
5	4	○市町村との連携 市町村担当者とは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	区役所の職員も同席した区内のGH連絡会へ、参加。介護相談員も2ヶ月に一回、また、介護相談員の実習生の受入れも行なっている。		

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
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	拘束に関しては、内部研修を行なうとともに、随時、周知徹底を行なっている。言葉による拘束についても、ミーティングなどで啓発を行なっている。スタッフの見えるところに、「拘束はしません」と掲げて啓発を促している。		
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	内部研修や定期のミーティングにて、周知と啓発を行い、防止に努めている。		
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	内部研修や定期のミーティングにて、周知と啓発を行い、防止に努めている。		
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	契約には、専用に時間を割り、対応している。不明な点なども随時応答するような体制を確立している。		
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	運営推進会議において、家族から出された意見、要望などはスタッフミーティングなどで公表し、可能な限り形にし、対応している。		

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	毎月、全スタッフ参加のミーティングを開催し、意見交換を行っている。また理事長宛ボックスを設け、職員の意見がダイレクトに理事長まで届くようにしている。		
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	常勤登用試験受験の奨励、資格手当や福利厚生の実施を図っている。給与面・保障・向上などは、面談や介護評価にて、反映している。		
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	法人による全スタッフカレッジ、知識テスト、介護業務のスキルチェックシートを行い、職員教育に努めている。また、社内、社外の研修にも適宜必要だと思う職員を、参加させている。		
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	地域を管轄するケアプラザとの連携強化を図っている。外部研修などの参加を通して、同業者と交流が持てるように配慮している。金沢区グループホーム連絡会に所属し、定例会議や研修会に参加している。横浜市の連絡会にも参加している。		
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	訪問調査で得た情報をもとに、心理面に配慮しながら、積極的にコミュニケーションをとり、新しい生活環境に慣れられるようにアプローチを行っている。		

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
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	インテーク面接、訪問調査などで知りえた情報をもとに、自立サポート表情シートを作成。家族記入欄などもあり、言葉だけでなく、書類として家族の思いを明記し、スタッフ間で共有している。ご家族とは密に連絡をとり、安心して頂いている		
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	インテーク面接、訪問調査などで知りえた情報をもとに、自立サポート表情シートを作成。法人内の他の事業所と共有をはかり対応する場合もある。入居直後はスタッフ間、管理者の間で情報交換をする時間を設けている。		
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	本人の負担にならないように、積極的に家事や環境整備などの掃除にも参加していただき、『役割』を持ち、生活を送ることができるように援助を行っている。		
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	家族のもとで外泊することをはじめ、一時外出などをする際には、日常の様子を家族に情報提供し、介護面などの留意点も告げ、安全な外出をサポートするように心がけている。家族参加のイベントも開催している。毎月のお便りでも近況報告。		
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	開所記念や秋祭り、クリスマス会など、ホームを全開放し、家族参加型のイベントを開催している。また、友人の電話や来訪、外出を、ご家族と共に、支援しています。		

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	本人の意思を尊重しながら、相互の関係を構築できるようにアプローチしていく他、ひとりの時間も大切にできるように配慮している。		
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	退去後も関係機関にお便りなどを送付している。また、可能であれば訪問をさせてもらい、交流の時間を持つようにしている。		
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。	再アセスメントの際には十分に時間を設け本人と1対1で話す時間を持っている。日ごろから家族との連絡を密にし、家族の意向を取り入れるように努めている。再アセスメント後はケア会議を行い、実践に移す体制を確立している。		
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	入所前の生活の様子が把握できる『生活史』という書式を用意していて、入居時に家族に記入してもらっている。スタッフはいつでも閲覧できるようにファイリングしている。		
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	必要に応じて24時間の記録用紙を使用し、本人の状態把握に努めている。		

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	ユニットごとのミーティングのほか、ケア計画会議を開催し、情報の共有や意見交換の場を設けて その方により良い計画が立てられるように意見を出している。		
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	日々の記録用紙以外にも、24時間観察シートなどを併用し、入居者の状態を細かく把握できるように努めている。それらの情報を、ミーティングなどでも活用しケアの見直しを行っている。		
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	家族との連絡を密にとり、臨機応変な対応を行える体制を構築している。隣接しているデイサービスが休みの日にはカラオケセットを借り、レクレーションを行なっている。 また		
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	ケアプラザのボランティア情報の公開のほか、自治会にも参加し、回覧板などから地域の公園の清掃やサロンやイベントに可能な限り参加している。		
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、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	提携医療機関のほかにも、今まで通っていた病院への通院が継続できるようにサポートする体制を整えている。かかりつけ医の他、専門医への受診も増えた。		

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	提携の訪問看護ステーションと連携を密にとり、入居者の状態の把握に努めている。(ナースコール表・コール用紙・訪看ノートなど)		
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。	経過観察を行いながら医療機関との連絡や、お見舞いを兼ねた訪問を行い、本人の状態把握や予後などの情報収集を積極的に行っている。カンファレンスには必ず参加し、意見交換を行っている。		
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	ターミナルケアに対応しているため、状態変化があった際に、提携医師の指示の下、家族参加を前提とした、カンファレンスを実施している。		
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	法人内の救急救命の研修に参加。そのほかに消防署主催の研修にもスタッフを参加させ体制を構築している。		
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	土砂災害危険地区に指定されているため、自治会と協力関係を結び、緊急避難時の協力体制を確立している。また、防災マニュアル以外にも、土砂災害マニュアルを作成し、スタッフ間での周知徹底を行っている。		

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
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	法人職員の7つの心得【クロスハートベーシック）をもとに、おもてなしの心の徹底を実践し、馴れ合いによるコミュニケーションの質の低下が起こらないようにしている。		
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	職員主導の業務展開を最初減にとどめ、本人の意思の下、一日の生活が送れるようにアプローチしている。選択することが困難な入居者には二者択一の質問方法などで柔軟に対応している。		
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	職員主導の業務展開を最初減にとどめ、本人の意思の下、一日の生活が送れるようにアプローチしている。選択することが困難な入居者には二者択一の質問方法などで柔軟に対応している。		
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	介護施設事業の基本理念である、「楽しく きれいに いつまでも」を守り、アプローチを行っている。入居時には可能な限り、自宅にある衣類を持ってきてもらうようにしている。毎日の衣類や、お出かけやイベントなどの衣類を相談して選ぶ。		
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	入居者一人ひとりに役割を持っていただけるようなアプローチを行っている。簡単な調理や盛り付け、片付け、なども一貫して言葉をかけ手伝っていただける場を提供している。		

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
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	水分、食事摂取記録表にて入居者全 人分の摂取量を記録・把握し不足し ないように支援している。病歴など にも配慮し、個人に合わせたアプ ローチを行っている。摂取が進まな い方には、ゼリーなど作り提供して 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	隔週で訪問歯科医による口腔内の定 期検診を行っているほか、毎食後、 一連の流れで口腔ケアを行っている。		
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	日々記録している排泄表をもとに、 定時のトイレ誘導以外にも、個人の 排尿パターンに合わせ、トイレ誘導 を行っている。		
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	排泄表で状況を確認しながら、おや つや飲み物などに乳製品を取り入 れ、無理のない排便コントロールを 行っている。食事の内容も食物繊維 を豊富にとり入れたメニューを考案 するようにしている。適宜腹部マッ サージも行なっている。		
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	原則、午前中から夕方以降まで、自 由に入浴できるようにしている。利 用者の納得を得ながら入浴への誘導 を行っている。		

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
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	入居者の生活パターン、前日の睡眠状態や日中の様子などに配慮している。なかなか眠れない時は、ホットミルクなど差し上げ、会話してから入床して頂くよう配慮している。		
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	個人ファイルに薬局から渡されたお薬ノートを保管している。また、新しい薬が追加変更になった際には、服薬確認表の変更とスタッフ連絡ノートにて、周知を図っている。		
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	一人一人の生活歴を考慮し、画一的なサービス提供にならないように努めている。ホームの敷地内で安全面に配慮しながら可能な限り自由に移動できる空間を提供している。		
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	日常の買い物や、自治会の催しに、入居者が参加できるように支援している。月に1度はユニット全員で外出する機会を設ける努力をしている。		
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	普段は事務所で預かりしているお金も、ご本人が買い物に行かれる時は、お渡しし、支払いの作業から自ら行なって頂く様に支援している。本人が希望される場合、小額をご家族了承のもと、自己管理でお持ち頂いている。		

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	手紙は自由に送ることが出来る。年賀状などの、記入や投函など一緒に行なっている。電話も相手先に職員が確認後、自由にかけることが可能。		
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	スタッフ一人ひとりに責任エリアを設け、1日最低30分以上の環境整備を義務付け、住環境の向上だけでなく、業務を展開する環境の維持向上を実施している。		
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	リビングの自席以外にソファやエレベーターホールにベンチや庭園部分にベンチを設け自由に使用することが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	お好きな絵画や家族写真を飾ったり使い慣れた雑貨や家具を持ち込んで頂くよう、訪問調査時にアドバイスしている。		
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	安全に配慮しながら、本人に役割を担ってもらえるような支援を行っている。		

事業所名	クロスハート金沢・横浜
ユニット名	C棟

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

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	法人理念を事務所に掲示し、全スタッフミーティングや、毎日3棟申し送りにて、スタッフブックを読み合わせるなどして、職員に周知している。日々の生活の中で施設という環境に埋没しないように、職員一同心がけ業務に従事している		
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	地域のイベントや地域防災訓練に参加している。毎日の施設周辺の清掃を行なっている。		
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	近くの小学校の授業の一環として、毎年4年生と、数回交流を持っている。自施設のイベントに地域の方に声をかけ、参加して下さっている。		
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	運営推進会議には、各棟から家族が参加し、意見交換を行なうとともに実現可能な要望に関して、十分につ検討し、実行に移している。		
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	区役所の職員も同席した区内のGH連絡会へ、参加。介護相談員も2ヶ月に一回、また、介護相談員の実習生の受入れも行なっている。		

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
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	拘束に関しては、内部研修を行なうとともに、随時、周知徹底を行なっている。言葉による拘束に関しても、ミーティングなどで啓発を行なっている。スタッフの見えるところに、「拘束はしません」と掲げて啓発を促している。		
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	内部研修や定期のミーティングにて、周知と啓発を行い、防止に努めている。		
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	内部研修や定期のミーティングにて、周知と啓発を行い、防止に努めている。		
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	契約には、専用に時間を割り、対応している。不明な点なども随時応答するような体制を確立している。		
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	運営推進会議において、家族から出された意見、要望などはスタッフミーティングなどで公表し、可能な限り形にし、対応している。		

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	毎月、全スタッフ参加のミーティングを開催し、意見交換を行っている。また理事長宛ボックスを設け、職員の意見がダイレクトに理事長まで届くようにしている。		
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	常勤登用試験受験の奨励、資格手当や福利厚生の実施を図っている。給与面・保障・向上などは、面談や介護評価にて、反映している。		
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	法人による全スタッフカレッジ、知識テスト、介護業務のスキルチェックシートを行い、職員教育に努めている。また、社内、社外の研修にも適宜必要だと思う職員を、参加させている。		
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	地域を管轄するケアプラザとの連携強化を図っている。外部研修などの参加を通して、同業者と交流が持てるように配慮している。金沢区グループホーム連絡会に所属し、定例会議や研修会に参加している。横浜市の連絡会にも参加している。		
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	訪問調査で得た情報をもとに、心理面に配慮しながら、積極的にコミュニケーションをとり、新しい生活環境に慣れられるようにアプローチを行っている。		

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
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	インテーク面接、訪問調査などで知りえた情報をもとに、自立サポート表情シートを作成。家族記入欄などもあり、言葉だけでなく、書類として家族の思いを明記し、スタッフ間で共有している。ご家族とは密に連絡をとり、安心して頂いている		
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	インテーク面接、訪問調査などで知りえた情報をもとに、自立サポート表情シートを作成。法人内の他の事業所と共有をはかり対応する場合もある。入居直後はスタッフ間、管理者の間で情報交換をする時間を設けている。		
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	本人の負担にならないように、積極的に家事や環境整備などの掃除にも参加していただき、『役割』を持ち、生活を送ることができるように援助を行っている。		
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	家族のもとで外泊することをはじめ、一時外出などをする際には、日常の様子を家族に情報提供し、介護面などの留意点も告げ、安全な外出をサポートするように心がけている。家族参加のイベントも開催している。毎月のお便りでも近況報告。		
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	開所記念や秋祭り、クリスマス会など、ホームを全開放し、家族参加型のイベントを開催している。また、友人の電話や来訪、外出を、ご家族と共に、支援しています。		

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	本人の意思を尊重しながら、相互の関係を構築できるようにアプローチしていく他、ひとりの時間も大切にできるように配慮している。		
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	退去後も関係機関にお便りなどを送付している。また、可能であれば訪問をさせてもらい、交流の時間を持つようにしている。		
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。	再アセスメントの際には十分に時間を設け本人と1対1で話す時間を持っている。日ごろから家族との連絡を密にし、家族の意向を取り入れるように努めている。再アセスメント後はケア会議を行い、実践に移す体制を確立している。		
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	入所前の生活の様子が把握できる『生活史』という書式を用意していて、入居時に家族に記入してもらっている。スタッフはいつでも閲覧できるようにファイリングしている。		
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	必要に応じて24時間の記録用紙を使用し、本人の状態把握に努めている。		

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	ユニットごとのミーティングのほか、ケア計画会議を開催し、情報の共有や意見交換の場を設けて その方により良い計画が立てられるように意見を出している。		
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	日々の記録用紙以外にも、24時間観察シートなどを併用し、入居者の状態を細かく把握できるように努めている。それらの情報を、ミーティングなどでも活用しケアの見直しを行っている。		
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	家族との連絡を密にとり、臨機応変な対応を行える体制を構築している。隣接しているデイサービスが休みの日にはカラオケセットを借り、レクレーションを行なっている。また		
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	ケアプラザのボランティア情報の公開のほか、自治会にも参加し、回覧板などから地域の公園の清掃やサロンやイベントに可能な限り参加している。		
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、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	提携医療機関のほかにも、今まで通っていた病院への通院が継続できるようにサポートする体制を整えている。かかりつけ医の他、専門医への受診も増えた。		

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	提携の訪問看護ステーションと連携を密にとり、入居者の状態の把握に努めている。(ナースコール表・コール用紙・訪看ノートなど)		
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。	経過観察を行いながら医療機関との連絡や、お見舞いを兼ねた訪問を行い、本人の状態把握や予後などの情報収集を積極的に行っている。カンファレンスには必ず参加し、意見交換を行っている。		
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	ターミナルケアに対応しているため、状態変化があった際に、提携医師の指示の下、家族参加を前提とした、カンファレンスを実施している。		
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	法人内の救急救命の研修に参加。そのほかに消防署主催の研修にもスタッフを参加させ体制を構築している。		
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	土砂災害危険地区に指定されているため、自治会と協力関係を結び、緊急避難時の協力体制を確立している。また、防災マニュアル以外にも、土砂災害マニュアルを作成し、スタッフ間での周知徹底を行っている。		

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
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	法人職員の7つの心得【クロスハートベーシック）をもとに、おもてなしの心の徹底を実践し、馴れ合いによるコミュニケーションの質の低下が起こらないようにしている。		
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	職員主導の業務展開を最初減にとどめ、本人の意思の下、一日の生活が送れるようにアプローチしている。選択することが困難な入居者には二者択一の質問方法などで柔軟に対応している。		
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	職員主導の業務展開を最初減にとどめ、本人の意思の下、一日の生活が送れるようにアプローチしている。選択することが困難な入居者には二者択一の質問方法などで柔軟に対応している。		
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	介護施設事業の基本理念である、「楽しく きれいに いつまでも」を守り、アプローチを行っている。入居時には可能な限り、自宅にある衣類を持ってきてもらうようにしている。毎日の衣類や、お出かけやイベントなどの衣類を相談して選ぶ。		
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	入居者一人ひとりに役割を持っていただけるようなアプローチを行っている。簡単な調理や盛り付け、片付け、なども一貫して言葉をかけ手伝っていただける場を提供している。		

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
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	水分、食事摂取記録表にて入居者全 人分の摂取量を記録・把握し不足し ないように支援している。病歴など にも配慮し、個人に合わせたアプ ローチを行っている。摂取が進まな い方には、ゼリーなど作り提供して 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	隔週で訪問歯科医による口腔内の定 期検診を行っているほか、毎食後、 一連の流れで口腔ケアを行っている。		
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	日々記録している排泄表をもとに、 定時のトイレ誘導以外にも、個人の 排尿パターンに合わせ、トイレ誘導 を行っている。		
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	排泄表で状況を確認しながら、おや つや飲み物などに乳製品を取り入 れ、無理のない排便コントロールを 行っている。食事の内容も食物繊維 を豊富にとり入れたメニューを考案 するようにしている。適宜腹部マッ サージも行なっている。		
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	原則、午前中から夕方以降まで、自 由に入浴できるようにしている。利 用者の納得を得ながら入浴への誘導 を行っている。		

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
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	入居者の生活パターン、前日の睡眠状態や日中の様子などに配慮している。なかなか眠れない時は、ホットミルクなど差し上げ、会話してから入床して頂くよう配慮している。		
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	個人ファイルに薬局から渡されたお薬ノートを保管している。また、新しい薬が追加変更になった際には、服薬確認表の変更とスタッフ連絡ノートにて、周知を図っている。		
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	一人一人の生活歴を考慮し、画一的なサービス提供にならないように努めている。ホームの敷地内で安全面に配慮しながら可能な限り自由に移動できる空間を提供している。		
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	日常の買い物や、自治会の催しに、入居者が参加できるように支援している。月に1度はユニット全員で外出する機会を設ける努力をしている。		
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	普段は事務所で預かりしているお金も、ご本人が買い物に行かれる時は、お渡しし、支払いの作業から自ら行なって頂く様に支援している。本人が希望される場合、小額をご家族了承のもと、自己管理でお持ち頂いている。		

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	手紙は自由に送ることが出来る。年賀状などの、記入や投函など一緒に行なっている。電話も相手先に職員が確認後、自由にかけることが可能。		
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	スタッフ一人ひとりに責任エリアを設け、1日最低30分以上の環境整備を義務付け、住環境の向上だけでなく、業務を展開する環境の維持向上を実施している。		
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	リビングの自席以外にソファやエレベーターホールにベンチや庭園部分にベンチを設け自由に使用することが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	お好きな絵画や家族写真を飾ったり使い慣れた雑貨や家具を持ち込んで頂くよう、訪問調査時にアドバイスしている。		
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	安全に配慮しながら、本人に役割を担ってもらえるような支援を行っている。		

目 標 達 成 計 画

事業所名 グループホーム
クロスハート金沢・横浜

作成日 平成30年2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組み内容	目標達成に要する期間
1	35	災害用備蓄品の管理	定期的な災害用備蓄品及び、防災関連グッズの、チェックと管理体制を整備する。	施設長、各ユニット長を防災担当者とし、定期的に災害用備蓄品をチェックフォームにて管理する。また、防災関連グッズや連絡体制の整備や管理もチェックリストを作成し、定期的に行う。	半年
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。