

<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	8
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		3
4. 理念を実践するための体制		2
5. 人材の育成と支援		0
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		6
1. その人らしい暮らしの支援		4
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり		2
合計		20

事業所番号	1470800838
法人名	伸こう福祉会
事業所名	クロスハート金沢・横浜
訪問調査日	平成24年2月15日
評価確定日	平成24年2月21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20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。

平成 23 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) 横浜市金沢区東朝比奈 2-54-2			
サービス種別 定員等	<input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護 <input checked="" type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護	登録定員	名	
		通い定員	名	
		宿泊定員	名	
		定員計	27名	
		ユニット数	3ユニット	
自己評価作成日	平成23年10月00日	評価結果 市町村受理日	平成24年3月1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	
----------	--

【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)】

ご入居様が、季節を感じられるように、季節ごとのイベントに力を入れています。毎年恒例となっている、各イベントには沢山のご家族も参加され、ご入居者との水入らずの時間を楽しんでいただいています。ホーム内では、広い庭園を活かし、梅を取ったり、バーベキューなどを開催しています。毎朝、敷地内の清掃を行う際には、ご入居様にも手伝っていただき、役割を持って生活を送っていただけるように働きかけています。近隣の小学校と、学習の一環として定期的に交流をもっています。

【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	〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町3-30-8 S Yビル2F		
訪問調査日	平成23年12月7日	評価機関 評価決定日	平成24年2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)】

①このホームは、社会福祉法人「伸こう福祉会」の経営である。この法人は[すべての良きものを人生の先輩と後輩に捧ぐ]という理念を实践し、介護と保育の両面で事業を展開している。グループホームもこのホームを含め、9事業所運営しているが、来年更に小規模多機能併用のグループホームを2か所開所予定である。このホームは、京浜急行金沢八景駅からバスで12、3分、下車徒歩5分程度の住宅地の中にある。背後には山があり、自然に恵まれた所である。庭は広く、整備されており、ホーム内の散歩も十分できる。土地・建物共に法人が所有している関係から、家賃が一般的なレベルの半額程度に配慮されており、利用者にとっては大きなメリットになっている。

②地域との関係深化については、このホームの最重要課題として、今年度の目標として掲げていた地元自治会主催の「見守りネットワークへの参加」を实践し、このホームの管理者は、ネットワーク構築の立ち上げの委員として毎回の会議に参加し、貢献に努めている。もう一つの目標の、認知症ケアの講演会の開催を、地域包括センターとの共同ワークにてデイサービス会場で実施し、実現している。地域の為の消防ホースの格納庫も、昨年ホームの敷地内に設置された。運営推進会議でも地元自治会の出席を得て、避難場所に自治会館の使用の提案を受ける等、自治会との関係は密接になっている。

③ケアについては、利用者に季節感を感じて頂くよう、梅の採取、お花見、焼き芋大会、バーベキュー大会等を行っている。ケアマネジャーの資格を持つ管理者とは別に、長年居られるベテランのケアマネジャーがホームの相談員のような立場で、現場の介護サービスには携わず、利用者と一対一でじっくり話す時間を持ったり、職員の話の聞いたりして、丁寧に利用者の意向を把握する体制を取っている。この体制が、利用者の意向を反映したケアプラン作成に役立っている。

【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、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	グループホーム事業のスローガンである、『おいしく おしゃれに おつきあい』をもとに、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。	グループホーム事業部の理念・方針・事業計画等が記載されている「スタッフハンドブック」を、会議の際には、全職員が持ち込み、内容を認識しあうようにしている。利用者の生活にメリハリをつけるためまた来所されるご家族のためにも日中の利用者の服装には、気を付けて「おしゃれ」している。	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	地域のイベントに積極的に参加するほか、毎朝おこなうホーム周辺の掃除に、入居者も参加し、顔の見える関係を構築することが出来ている。	地域の行事の盆踊り・お祭・お茶飲み会等に参加し、ホームの敬老会を兼ねた秋祭りには、地域住民もお招きし、太鼓演奏や踊りの発表・屋台も出し盛大に行われた。毎年、近くの小学校の予備の体験学習として10・11月には、4年生が来ている。	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	近隣のケアプラザと協同で、認知症基本講座を開催。自治会とも連携をとり、認知症の周知活動などを行っている。		
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、家族が必ず参加し、意見交換を行うとともに実現可能な要望に関して、十分に検討し、実行に移している。	2カ月に一度の運営推進会議は、定例で行われている。町内会・包括支援センター及び各ユニットから1-2名のご家族が出席される。継続して開催されているため、メンバー間は自由な雰囲気、提案、意見交換がなされ有意義な会議になっている。	今後の継続
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	地域の見守りネットワークなどを媒介にし、区役所との連携を深めている。	包括支援センターとは密接に連携している。今年初めて包括支援の協力を得て地域の住民に向けて認知症の講座を開催した。区役所の高齢障害支援課とは、見守りネットワークの委員同士として交流している。	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	拘束に関しては、内部研修を行うとともに、随時、周知と徹底を行っている。また、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っている。	身体拘束をしないケアを心がけており、庭には自由に入出入り出来るようになっている。事務所のドアもいつも開いており、自由に利用者が入って来て職員と会話している。言葉の拘束にも注意し、スタッフ会議では話し合っって研鑽を図っている。転倒の恐れのある方には、夜間転倒防止のセンサーを設置しては配慮している。	今後の継続
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。	運営推進会議に毎回5、6名のご家族が出席され、ご家族同士は親しい交流があるため、提案や意見も活発に頂いている。震災の経験から、ご家族のご意見を踏まえて「土砂災害対応マニュアル」と「防火のマニュアルの単純化」が新たに作られた。	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	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。	毎月の全スタッフ会議、ユニット会議にて意見の集約を図っている。日頃は「ちょっと気づきましたシート」を利用して職員の提案も受けている。半期に一回は、エリア長・管理者・職員の三者面談があり、その場でも職員は意見を述べる機会がある。	今後の継続
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	法人の経営陣に対し、給与面の保障、向上を働きかけ、職場内環境では、プライバシーが確保できる休憩所の設置している。半期ごとにスタッフ一人一人に目標設定を行い、実践の度合いを評価に反映させている。		
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	スタッフ全員が参加する法人内の研修のほかに、各公共機関や学校機関などの研修の情報を掲示する場所があり、研修費なども支給している。		
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	地域を管轄するケアプラザとの連携強化を図っているほか、区内のケアマネ倶楽部の情報なども提示。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。		
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、情報シートを作成。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。		
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、情報シートを作成。法人内の他の事業所と、共有を図り、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。		
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。	馴染みの関係の維持で、最も大切なのは、ご家族との関係維持と考えており、ご家族の参加できるイベントを開催している。お手紙の返書の支援やお電話での交流支援等も大切にしている。昔の友達、お弟子さんの来所も歓迎して支援している。	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	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。	経験豊かな高齢のケアマネジャーが、単独で動ける体制を取っており、利用者との一対一の対話を通して利用者の意向の把握に努めている。職員・ご家族からの利用者の情報もこのケアマネジャーに集約され、意向把握に役立っている。	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	入所前の生活の様子が把握できる『生活の歴史』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いる。	ケアマネジャーの集めた情報をもとにケアプラン作成会議では、職員間で「共同生活で出来ること・出来ないことのすり合わせ」を行い、ケアプランが作成されている。	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	日々の記録用紙以外にも、24時間観察シートや、個人ノートなどを併用し、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の機械浴槽を使用するなどの対応を行うことができる。			
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	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。	提携医療機関「公田クリニック」の月2回の訪問診療を受けている。毎週1回看護師の訪問を受けている。整形外科・皮膚科等は地元の医療機関を利用し、家族に代わって通院のサポートを行える体制を整え、支援している。	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	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。		
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。	以前に看取り介護の経験はあるが、最近数年はない。看取り介護の準備はできており、そのような事態が近づいた場合は、医療機関・ご家族・職員で十分に話し合い、納得のいく対処をする方針である。	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	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せ背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。	震災を契機として、防災についての関心が高まり、ホームが土砂災害危険地区に指定されているから、緊急避難の場合に地元の自治会館を使う提案なされる等、自治会との協力関係が深まっている。7月にはホームが格納しているホースを使って地域の消火訓練が行われた。	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	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。	職員の基本姿勢を謳った法人の「クロスハートベーシック」の中のおもてなしの心を職員一同が心がけ、ホスピタリティマインドを徹底して対応に努めている。また、職員は、利用者一人一人と正対して話をするようにしている。	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	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	ホームの基本理念である、おいしく おしゃれに おつきあい 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。		
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。盛り付けや片付け、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。	食事は、業者を利用し、レトルトの状態であるため料理の時間が短縮でき、その分、利用者とする時間に余裕を作っている。月曜日は、自由食にして変化を持たせ、自由食の食材の買い付けも一日分の為、利用者と気軽に出かけることができている。盛り付けや片付けは、言葉をかけ、手伝って頂いている。	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	水分、食事摂取表にて入居者全人分の摂取量を記録している。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。		
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	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、提示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。	排泄表の記録をもとにトイレ誘導を心がけている。食前、食後に立ちあがって落ち着かないそぶり等に気を配る等、個々のパターンに合わせて誘導するようにしている。おむつの使用はなるべく避け、現在は、夜間のみ1名の利用者が、おむつを使用しているだけである。	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	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。		
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。	3ユニットそれぞれ入浴の時間帯を決めているが、午後から夕方にかけての利用が多い。週2回を原則として、入浴拒否の方には、その利用者とは慣れ親しんでいる方の声かけで対処している。菖蒲湯・ゆず湯・温泉入浴剤などを使い、季節感を出している。	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	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。利用者によっては、持参したコールを使用したいという希望もあるので、対応している。		
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、コピーをスタッフ連絡ノートに添付し、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	日常の買い物など、入居者も同行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ている。	併設のデイサービスの車を日中利用できるメリットを生かし、月に一度は、ユニット毎に外出する機会を持っている。今年の6月のホームの開所記念日にはバスを借り切り、ご家族ともども観音崎京急ホテルに出かけた。毎年12月にホームの庭で行う焼き芋大会も利用者の楽しみになっている。	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	本人が金銭を所持することを希望される場合は、家族と話し合い、なるべく少額にしていたくようにしている。		

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
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	手紙や電話などは基本的に、フロアリーダーやスタッフの判断で自由に送ったり、電話を掛けることが可能。		
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。	住環境の整備は、法人の重点項目とし、ホームの共用空間は一般的な掃除とは別にし、それぞれの部分毎に責任者を決め、清潔感が保たれるように配慮している。庭の梅林を始め、樹木は年2回植木屋さんに手入れをして頂き、芝生の手入れも併せて行って頂いている。そのため樹木も芝生もきれいに整備されており、環境に配慮して、ご利用者に気持ち良く過ごして頂けるよう、きめ細やかな心遣いを感じる。	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	リビング以外にもエレベーターフロア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	介護の支障をきたさない範囲で、なるべく所有していた人もつを持ってこれるように支援している。	居室は、ご本人が使い慣れた家具や備品を持ち込んで頂き、自分の部屋作りをして頂いている。職員一人が利用者2、3名の居室担当になり、居室担当が中心となって部屋の見守りを行い、安全に配慮している。	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	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、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	グループホーム事業のスローガンである、『おいしく おしゃれに おつきあい』をもとに、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	地域のイベントに積極的に参加するほか、毎朝おこなうホーム周辺の掃除に、入居者も参加し、顔の見える関係を構築することが出来ている。		
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	近隣のケアプラザと協同で、認知症基本講座を開催。自治会とも連携をとり、認知症の周知活動などを行っている。		
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、家族が必ず参加し、意見交換を行うとともに実現可能な要望に関して、十分に検討し、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	地域の見守りネットワークなどを媒介にし、区役所との連携を深めている。		

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
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、内部研修を行うとともに、随時、周知と徹底を行っている。また、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っている。		
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。		
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	法人の経営陣に対し、給与面の保障、向上を働きかけ、職場内環境では、プライバシーが確保できる休憩所の設置している。半期ごとにスタッフ一人一人に目標設定を行い、実践の度合いを評価に反映させている。		
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	スタッフ全員が参加する法人内の研修のほかに、各公共機関や学校機関などの研修の情報を掲示する場所があり、研修費なども支給している。		
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	地域を管轄するケアプラザとの連携強化を図っているほか、区内のケアマネ倶楽部の情報なども提示。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。		
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、情報シートを作成。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。		
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、情報シートを作成。法人内の他の事業所と、共有を図り、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。		
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。		

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	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『生活の歴史』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時間観察シートや、個人ノートなどを併用し、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の機械浴槽を使用するなどの対応を行うことができる。		
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	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。		

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。		
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せ背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sつ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	ホームの基本理念である、おいしく おしゃれに おつきあい 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。		
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。盛り付けや片付け、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、食事摂取表にて入居者全人分の摂取量を記録している。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。		
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	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、提示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。		
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。利用者によっては、持参したコールを使用したいという希望もあるので、対応している。		
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、コピーをスタッフ連絡ノートに添付し、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	日常の買い物など、入居者も同行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	本人が金銭を所持することを希望される場合は、家族と話し合い、なるべく少額にしていたくようにしている。		

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
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	手紙や電話などは基本的に、フロアリーダーやスタッフの判断で自由に送ったり、電話を掛けることが可能。		
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	リビング以外にもエレベーターフロア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	介護の支障をきたさない範囲で、なるべく所有していた人もつを持ってこれるように支援している。		
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、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	グループホーム事業のスローガンである、『おいしく おしゃれに おつきあい』をもとに、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	地域のイベントに積極的に参加するほか、毎朝おこなうホーム周辺の掃除に、入居者も参加し、顔の見える関係を構築することが出来ている。		
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	近隣のケアプラザと協同で、認知症基本講座を開催。自治会とも連携をとり、認知症の周知活動などを行っている。		
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、家族が必ず参加し、意見交換を行うとともに実現可能な要望に関して、十分に検討し、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	地域の見守りネットワークなどを媒介にし、区役所との連携を深めている。		

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
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、内部研修を行うとともに、随時、周知と徹底を行っている。また、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っている。		
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。		
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	法人の経営陣に対し、給与面の保障、向上を働きかけ、職場内環境では、プライバシーが確保できる休憩所の設置している。半期ごとにスタッフ一人一人に目標設定を行い、実践の度合いを評価に反映させている。		
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	スタッフ全員が参加する法人内の研修のほかに、各公共機関や学校機関などの研修の情報を掲示する場所があり、研修費なども支給している。		
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	地域を管轄するケアプラザとの連携強化を図っているほか、区内のケアマネ倶楽部の情報なども提示。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。		
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、情報シートを作成。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。		
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、情報シートを作成。法人内の他の事業所と、共有を図り、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。		
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。		

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『生活の歴史』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時間観察シートや、個人ノートなどを併用し、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の機械浴槽を使用するなどの対応を行うことができる。		
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	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。		

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。		
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せ背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sつ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	ホームの基本理念である、おいしく おしゃれに おつきあい 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。		
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。盛り付けや片付け、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、食事摂取表にて入居者全人分の摂取量を記録している。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。		
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	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、提示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。		
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。利用者によっては、持参したコールを使用したいという希望もあるので、対応している。		
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、コピーをスタッフ連絡ノートに添付し、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	日常の買い物など、入居者も同行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	本人が金銭を所持することを希望される場合は、家族と話し合い、なるべく少額にしていたくようにしている。		

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
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	手紙や電話などは基本的に、フロアリーダーやスタッフの判断で自由に送ったり、電話を掛けることが可能。		
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	リビング以外にもエレベーターフロア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	介護の支障をきたさない範囲で、なるべく所有していた人もつを持ってこれるように支援している。		
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

クロスハート金沢・横浜

作成日

平成24年1月15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	13	施設単位での研修年間計画の構築	年間計画を元に研修を実施する	毎月行われる全スタッフ会議に勉強会の時間を設ける	平成24年4月より開始
2	3	引き続き地域との連携を強化し地域福祉発展をめざす	地域とのつながりを強化し、地域福祉に貢献する	地域のイベントに参加、日曜日にデイサービス会場の貸し出しなど交流をはかる	平成24年4月より開始

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。