

平成27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	1473500328	事業の開始年月日	平成15年3月1日
		指定年月日	平成15年3月1日
法人名	社会福祉法人 伸こう福祉会		
事業所名	クロスハート田谷・栄		
所在地	(〒244-0844) 横浜市栄区田谷町1 2 4 9 番地		
サービス種別 定員等	<input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護	登録定員	名
	<input checked="" type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護	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28年3月24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	
----------	--

【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>○利用者に選択肢のある暮らし</p> <p>1) 中庭や周辺の地域環境を活かし、建物外を歩くことがお好きな方に制限無く散歩を楽しんでもらえるようにしています。安全面等でスタッフ付き添い無しでは散歩に出られない環境の施設に比べると、一日の過ごし方の選択肢が多少広がっていると考えています。</p> <p>2) 週のうち1日は【フリーメニュー】の日を設け、食事メニューを利用者と相談したり、一緒に買い物に出かけるなどして、利用者を選択していただく機会としています。</p> <p>○ご家族との連携</p> <p>何か変化がある際はご報告・相談を速やかにする事とあわせ、月1回ご利用者のご様子報告のレターを送付しています。</p> <p>毎年春と秋にはご家族参加型のイベントを実施。春は中庭を使用したバイキングパーティー・秋は畑で利用者と共に芋ほりを楽しむイベントを行い、ご利用者の今現在の心身のご状態をそれぞれのご家族自身が知る機会にもしています。</p>

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	公益社団法人 かながわ福祉サービス振興会		
所在地	横浜市中区山下町23番地 日土地山下ビル9階		
訪問調査日	平成28年3月11日	評価機関 評価決定日	平成28年5月18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>【事業所概要】</p> <p>当事業所は、JR大船駅からバスで5分、田谷バス停から徒歩3分ほどの閑静な地域にある。幹線道路から少し奥まったところにあり、周りは住宅や畑、樹木の多い自然環境に恵まれた立地である。広い芝生の中庭を中心に平屋建ての3棟のユニットからなり、建物の外周を散策できるほどゆったりとした広い敷地には、四季折々の花々が咲き、春には鶯や、時折野生のリスも訪れている。</p> <p>【理念に基づく利用者主体の生活】</p> <p>法人の基本理念「たくさんのよきものを、人生の先輩たち、後輩たち、地域に捧ぐ」を踏まえ、昨年から法人の高齢者事業の方針を、「楽しく、きれいに、いつまでも」と定めた。毎月法人全体で、環境整備のテーマを決め、事業所内の整理整頓や美化の実践に努めている。</p> <p>管理者以下職員は、毎日利用者と笑顔で楽しく生活をするには、環境とともに、身だしなみも大切と考え、利用者に似合う髪形や衣服にも気を配っている。現在は入居者が全員女性ということもあり、室内の装飾も女性向きにしている。プライバシーを確保している。職員は、利用者ができることや得意なことを生かし、家事や花の手入れなど日常の生活の中で、利用者主体で継続してできることを支援している。</p> <p>【ケアノートの活用】</p> <p>家族の来訪時に「ケアノート」を確認してもらうことで、利用者の日頃の様子を家族に伝えている。また「ケアノート」に家族の要望を記入してもらい、ケアプラン見直しの材料としている。</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	クロスハート田谷・栄
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	法人の基本理念、事業別の基本方針に則り事業所の年間計画を立てている。 毎月の全体会議の中でスタッフブックの読み合わせを行い、理念の共有をしている。	法人の基本理念、運営法人の高齢者施設共通基本方針をもとに、毎月の職員会議でハンドブックの「クロスハートベーシック7項目」を読み合わせて共有し、利用者を常に人生の先輩として、尊敬の念を持った支援をしている。	
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	地域の行事（盆踊り、芋煮会、町内清掃、避難訓練）には毎年参加している。また地域住民のボランティアの受け入れや、イベントや避難訓練への参加の呼びかけをしている。	自治会に加入して回覧板で情報を得ている。老人会に加入している利用者もいる。地域の盆踊り、芋煮会、町内清掃、防災訓練に利用者と職員が参加し交流している。地域の歌唱ボランティアや地域の子供たちの来訪もある。	
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	地域の方からの問い合わせ時には、相談者のご状態に合わせ法人内他事業のご案内や、介護サービス施設の種別などのご説明をし、入居以外での在宅支援方法をアドバイスしている。		
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	施設側のサービス向上だけでなく、ご家族の側から「入居以降、家族が出来る支援についてもアドバイスを欲しい」等の声があり、家族が何らかの形で介護参加できるようにしている。	2か月に1回の開催を予定していたが、管理者の異動などがあり、今年度は5月の開催しかできていない。家族と事業所の参加のみで、地域の方や行政との連携までには至っていない。今後は定期開催を目指し、自治会関係者、民生委員、地域包括支援センター職員の参加を働きかけていくことを課題としている。	開所から続いていた地域との連携が、管理者の異動により少し希薄になっています。自治会関係者や民生委員、地域包括支援センターの協力は、事業所運営に不可欠であることから、会議への参加の積極的な働きかけを期待します。

5	4	<p>○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</p>	<p>認知症実践者研修生の受け入れをしている。</p>	<p>昨年目標達成計画に上がった行政との連携は、管理者の異動などでまだ道半ばである。今後は運営推進会議への出席を呼びかけ、直接書類なども持参して関係を深めることとしている。行政主催の研修やグループホーム連絡会、地域の認知症高齢者支援のSOSネットワークへの参加なども課題としている。</p>	<p>行政窓口や地域包括支援センターとの連携を深めると共に、グループホーム連絡会や講習会への参加、地域の認知症高齢者ネットワークへの協力など、昨年からの懸案事項の取組みを期待します。</p>
---	---	--	-----------------------------	---	---

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	社内研修で周知している。門扉は防犯上常時施錠をしているが、玄関扉は夜間以外は解放しており中庭や他棟への出入りは自由にできる。	身体拘束については、玄関の掲示や、法人の全職員対象の研修、自己評価での振り返りなどを通して拘束の弊害を学んでいる。門は保安上施錠しているが、中庭を周回できる環境があり、利用者は自由に出入りをして、庭の散策や外気浴を楽しんでいる。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見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	社内研修で周知している。		
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	現在成年後見制度利用者は2名。利用を検討されている方には、ここに制度の説明や案内を行っている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、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	契約時に重要事項説明書の読み合わせ、契約内容の説明をしている。解約、改定時も同様に説明をしている。		
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	年に一度家族会を開催しており、意見をいただく機会を設けている。 各棟に理事長直通のポストが設置してある。また家族来訪時にはケアノートを渡し、自由に記載して頂いている。	家族会を年2回開催し、利用者、家族、職員の懇親とコミュニケーションの場になっている。家族が理事長宛に直接意見や要望が言える意見箱の設置もある。面会時や行事の際に意見を聞くほか、利用者ごとの「ケアノート」に記入する家族もいる。運営推進会議で、家族が手伝えることがあれば言って欲しいとの意見が出ている。	

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	毎月全体会議を開催し、意見交換をしている。 日常業務の中でも職員から提案があることが多く、その都度検討、実行している。 各棟に理事長直通のポストが設置してある。	毎月の全体会議やユニット会議で職員の提案や意見を聞いている。管理者は、常に、意見が言いやすい環境作りを心掛けている。職員からシフト変更や物品購入の要望、レクレーションやイベントの企画の提案などがあり、運営に反映している。契約更新時に個人面談を行い、個別の要望なども吸い上げている。法人理事長へ直接要望が言える意見箱も設けられ、人事についての希望が実現した例もある。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	管理者による職員面談を年に一度行い、本人の希望等を聞いている。 またシフト作成時は極力個々の希望や家庭環境を汲み、ライフワークバランスの向上に努めている。		
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	法人内外の研修に積極的に参加を勧めている。 必要時は日常の業務の中でトレーニングを行っている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、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	法人内の専門職ミーティングや、全スタッフ対象カレッジ、インターナショナルクラブ、バースデーパーティーなどが他事業所の職員との交流の場になっている。 近隣事業所の見学会なども受け入れている。		

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
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	入居前に訪問調査を行い、本人若しくは家族から現在の状況や希望等の聞き取りをしている。またセンター方式のシートを活用し、生活史や趣味嗜好の把握に努めている。		
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	入居前に訪問調査を行い、現在の状況や希望などの聞き取りをしている。訪問調査時以外にも随時相談が可能な事を案内している。		
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	本人と家族から状況や要望を伺い、他のサービスが適切と思われる時は、適切な機関の紹介をしている。		
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	現在の状態や本人の希望を踏まえたうえで、残存能力や得意な事を生かして頂いている。繕い物などをお願いすることがある。		
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	本人の生活や身体状況などについての報告を密にしている。心身の状態に変化があった時には、家族と話し合い対応を決めている。		

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
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	面会の制限を設けず、親類や友人の方々にはいつでも来訪してもらえるようになっている。 家族確認の上で電話や手紙の取り次ぎをしている。 時には自宅等へ出かけた時、一泊程度の外泊をされることもある。	面会時間の制限がないため、家族や親族の面会が多い。友人や知人の来訪時には、居室で湯茶のもてなしをしている。家族の付き添いで墓参りや外泊、自宅に一時帰宅される方もいる。ファミリーレストラン、珈琲店やスーパーマーケットなど新たな馴染みの場所もできている。新聞購読の継続や前掛けの使用など、入居前からの生活習慣を大切に支援をしている。	
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	個々の入居者の性格や心身のご状態に配慮して座席を決めるなど、自然に他者との関わり合いが持てるようにしている。 必要であれば職員が間に入って他者とのコミュニケーションが持てるようにしている。		
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	契約終了後も定期イベントに招待するなど、関係維持に努めている。		

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
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。	家族等から生活史や趣味嗜好の聞き取りをしている。 また日常の会話の中で本人の思いや希望を把握できるように努めている。会話が困難な方は表情や様子から判断している。	毎日の生活の少しの変化も見逃さないように心掛け、思いを受け止めるように努めている。会話が困難な方や、意思表示が難しい方は推測して、表情や態度で汲み取ることもある。入浴時や夜間帯など1対1でいるときに、思いを吐露する利用者もいる。	
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	「暮らしの情報シート」を利用して生活史や馴染みの暮らし等の把握に努めている。 本人との日常の会話や家族来訪時に情報を得るようにしている。		
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	毎日個人の生活記録の記載をし、現状の把握に努めている。 概ね3か月に一度アセスメントとカンファレンスを行っている。		
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ケアプランの作成時には本人及び家族に要望を聞いている。 それを元に担当職員によるカンファレンスを行い、前回プランの評価やケアプランの作成をしている。	入居時アセスメントは、暫定として1か月で見直している。職員会議後のケアカンファレンスで、通常3か月ごとにモニタリングをして計画の見直しをしている。介護計画には、家族の意見を反映し、医療情報を加味している。	
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	生活の記録にプランの実施状況や様子の記入をしている。 気付いたことなどは申し送りノートに記入をしたり、その場で他の職員に伝えるなどして情報共有をしている。		

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
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	訪問マッサージや新聞の購読、携帯電話の使用など、個々のニーズに合わせた支援を行っている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	町内会の行事や地域の清掃活動などに参加をしている。		
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	嘱託医による内科往診が月2回、歯科往診が週1回、精神科往診が4週に1回ある。 往診時は担当職員が立ち会い、本人の状況等を伝えている。	利用者全員が、月2回協力内科医の往診を受けている。訪問歯科医は毎週治療と口腔ケアに来訪している。精神科医の往診は4週に1回ある。皮膚科医も往診対応をしてくれる。他の専門科には家族対応で受診している。訪問看護師が週1回の健康管理に来所している。また夜間は、同看護師とオンコールの体制ができている。協力内科医の往診には、薬局の薬剤師が同行しており、服薬管理指導をしている。	
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	週に一回訪問看護があり、担当職員が入居者の様子を伝えている。 24時間のオンコール体制があり、体調変化があった時などいつでも相談ができる体制になっている。		

32	<p>○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。</p>	<p>入院時には定期的にお見舞いに行き、病院関係者から状況を聞く等本人の状態の把握に努めている。 退院に向けてはMSWとの連携を密にし、ホームの医療連携間でも共有、受け入れ態勢を整えている。</p>		
----	--	---	--	--

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
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	終末期についてのあり方については、入居の段階で希望をうかがっている。 実際に状態の変化が起きたところで改めて話し合いの場を持ち、看取りの対応もしている。	入居時に「状態悪化の施設対応について」の説明をし、同意を得ている。法人看護師による全職員対象の研修が、夜勤職員専門、外国人職員向けなど、きめ細かく組まれている。看取りの実績は多く、家族の協力を前提に、主治医、訪問看護師、事業所と連携して取り組んでいる。	
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	消防訓練の際に、救急救命訓練を行っている。		
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年に2回消防署立会いの下防災訓練を行っている。 町内会の消防訓練にも参加し、当ホームが一時的な避難所に指定されている。	防災訓練は、夜間想定を含め消防署の立ち合いで年2回行っている。事業所の駐車場が、地域の災害時の一時避難場所に指定されている。今年度の4月には、法人の「防災強化月間」として避難誘導訓練や、災害時の備品の確認、不足品の洗い出しなどを行った。伝達手段としてメールやLINE、災害伝言ダイヤルを使つての訓練をしている。	

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
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	日常生活全般に於いて可能な限り自己決定が出来るような声掛けを心掛けている。 人生の先輩でありお客様であることを大前提に、敬意をもって接している。	接遇については、職員ハンドブックの読み合わせで周知している。排泄時の声掛けは、自尊心を損なわないよう声の大きさや抑制言葉などに注意をしている。個人の書類の表示はイニシャルで表し、常時使用する記録簿には、表紙を付ける配慮をしている。個人情報に係わる記録類は、事務所内キャビネットで施錠管理している。	
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	「～しましょう」ではなく「～しませんか？」と尋ねるなど、押し付けではなくご自分で決められるような声掛けをしている。		
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	食事やお茶、入浴等の時間はある程度決まっているが、個々の状態や希望に合わせて臨機応変に対応している。		
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	月2回の訪問美容、月1回の訪問理容があり希望に合わせてパーマやカラー、シェービングにも対応している。 本人の好みの洋服を選んだり、整容の支援をしている。		
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	週に一回のフリーメニューの日には、季節感のある食事やリクエストがあった献立を取り入れている。 出来る方には調理への参加や食器の片づけなどをしていただいている。	食材と献立は外部委託して、職員が利用者の嚥下に合わせた形態で調理をしている。週に1度、利用者の希望に沿い、季節の行事食の日を設け、利用者と一緒に調理している。誕生会やドライブに出かけた際には、外食を楽しむこともある。訪問当日は、野菜切りなどの下ごしらえや食器拭きなどを手伝っていた。	

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
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	栄養バランスは配食の為計算されている。 水分量や食事量は記録を取り、少ない時は補食の提供や水分摂取を勧めている。毎月一回体重のモニタリングをしている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、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	毎食後に個々の力に応じた方法で口腔ケアの支援を行っている。		
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	支援が必要な方は排泄チェック表に記録している。排泄パターンの把握をし、個々のタイミングに合わせてトイレ誘導や声掛けを行っている。	把握している排泄パターンや定時誘導に加え、表情、しぐさなどからも察知し、トイレ誘導している。排泄の自立を促す支援として数名の利用者には布パンツだけで過ごしていただいている。夜間も極力トイレに誘導している。居室内にトイレがあり、自立や自尊心に配慮した支援ができています。	
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	朝食時にヨーグルトを提供したり、水分摂取量に配慮をしている。腹部マッサージや体操、散歩の励行もしている。		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	基本的に週2回以上は入浴をしていただいている。 個々の体調や気分に応じて時間や日をずらすなど、臨機応変に対応している。 季節に合わせてゆず湯や菖蒲湯の用意をしている。	入浴は週2回を基本にしているが、希望や状態に合わせ、柔軟に対応している。 入浴を好まない方には、無理強いをしないで、時間や対応職員を変えている。ユニットごとにリフト対応の浴槽、浴槽が中央にある浴室（左右からの介助が可能）など利用者の状態に応じた入浴ができる設備がある。脱衣場の床暖房、浴室の温風機などヒートショックへの備えもある。	

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	個々の身体の状態や、その時々様子に合わせて休息を勧める等の支援をしている。 気持ちよく眠れるよう、温湿度や明りの管理、日中の程よい活動量の確保に配慮している。		
47		○服薬支援 一人ひとり使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	個人のファイルに最新の薬の情報を入れている。個々の状態にあった方法で服薬支援を行い、症状の変化があった時には適宜医師に報告をしている。		
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	体操や音楽、散歩、手工芸など個々の好みに合った余暇活動の支援を行っている。		
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	中庭や近隣への散歩には日常的に行っている。 花見や紅葉を見に行くなど、季節に合ったドライブにもお連れしている。	事業所の敷地が広く、安全に自由に歩き回れるため、日常の散歩は建物外周の散策や、広いウッドデッキでお茶を楽しむことが多い。法人から大型車（運転手付き）の提供があり、工場見学や遠出のドライブに出かけている。隣接の畑での秋の芋掘りや、食材の買い物、花屋に庭の花を買いに出かける利用者もいる。	
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	家族に了承を得たうえで少額の現金を管理して頂いている人もいる。 外出の際には財布を持って出かけている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	電話の取り次ぎや手紙を書く支援をしている。 居室内で携帯電話を使用している方もいる。		
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	リビングキッチンは大窓や天窓により明るく開放的な空間になっている。 真ん中にキッチンカウンターが設置されており、家庭での家事風景を変わらず感じられるようになっている。	ウッドデッキのある中庭に面した大きな窓や、天窓から日差しが注ぐ開放的で清潔なリビングは、床暖房が施され、中央のアイランドキッチンは、利用者の見守りがし易い設計になっている。ソファが置かれたコーナーは、間接照明が施され、利用者は爪の手入れをしてもらったり、談笑したりと思いいの時間をゆったり過ごしている。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	屋内では食卓の他にソファや椅子を置き、お好きな場所で過ごせるようにしている。 中庭でも過ごして頂けるよう、各所にベンチを置いている。		
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	家具や調度品は馴染みの物や、本人にとって使い勝手の良い物を持ち込んでいただいている。 心地よく過ごせるよう、温湿度の管理や明るさの調整など行っている。	床暖房のある居室には、洗面台、トイレが完備され、利便性の高い生活を送っている。エアコン、ベッド、照明、クローゼットが備えられた居室には、家族の写真や利用者作の手芸品などを飾って、居心地の良い部屋づくりをしている。家族が持参した季節の吊るし雛を飾っている利用者もいる。	
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	リビングを中心に居室が配置されており、居室から出るとすぐに職員がいる環境であるよう工夫がされている。		

事業所名	クロスハート田谷・栄
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	法人の基本理念、事業別の基本方針に則り事業所の年間計画を立てている。 毎月の全体会議の中でスタッフブックの読み合わせを行い、理念の共有をしている。		
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	地域の行事（盆踊り、芋煮会、町内清掃、避難訓練）には毎年参加している。また地域住民のボランティアの受け入れや、イベントや避難訓練への参加の呼びかけをしている。		
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	地域のSOSネットワークに参加をし、情報交換や提供をしている。		
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			
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			

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	社内研修で周知している。 門扉は防犯上常時施錠をしているが、玄関扉は夜間以外は解放しており中庭や他棟への出入りは自由にできる。		
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	社内研修で周知している。		
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	現在成年後見制度利用者は2名。利用を検討されている方には、ここに制度の説明や案内を行っている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、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	契約時に重要事項説明書の読み合わせ、契約内容の説明をしている。解約、改定時も同様に説明をしている。		
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	年に一度家族会を開催しており、意見をいただく機会を設けている。 各棟に理事長直通のポストが設置してある。また家族来訪時にはケアノートを渡し、自由に記載して頂いている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	毎月全体会議を開催し、意見交換をしている。 日常業務の中でも職員から提案があることが多く、その都度検討、実行している。 各棟に理事長直通のポストが設置してある。		
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	管理者による職員面談を年に一度行い、本人の希望等を聞いている。 またシフト作成時は極力個々の希望を汲み、ライフワークバランスの向上に努めている。		
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	法人内外の研修に積極的に参加を勧めている。 必要時は日常の業務の中でトレーニングを行っている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、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	法人内の専門職ミーティングや、全スタッフ対象カレッジ、インターナショナルクラブ、バースデーパーティーなどが他事業所の職員との交流の場になっている。 近隣事業所の見学会なども受け入れている。		

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
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	入居前に訪問調査を行い、本人若しくは家族から現在の状況や希望等の聞き取りをしている。またセンター方式のシートを活用し、生活史や趣味嗜好の把握に努めている。		
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	入居前に訪問調査を行い、現在の状況や希望などの聞き取りをしている。訪問調査時以外にも随時相談が可能な事を案内している。		
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	本人と家族から状況や要望を伺い、他のサービスが適切と思われる時は、適切な機関の紹介をしている。		
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	現在の状態や本人の希望を踏まえたうえで、残存能力や得意な事を生かして頂いている。繕い物などをお願いすることがある。		
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	本人の生活や身体状況などについての報告を密にしている。心身の状態に変化があった時には、家族と話し合い対応を決めている。		

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
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	面会の制限を設けず、親類や友人の方々にはいつでも来訪してもらえるようになっている。 家族確認の上で電話や手紙の取り次ぎをしている。 時には自宅等へ出かけられることもある。		
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	個々の入居者の性格や心身のご状態に配慮して座席を決めるなど、自然に他者との関わり合いが持てるようにしている。 必要であれば職員が間に入って他者とのコミュニケーションが持てるようにしている。		
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	契約終了後も定期イベントに招待するなど、関係維持に努めている。		

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
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。	家族等から生活史や趣味嗜好の聞き取りをしている。また日常の会話の中で本人の思いや希望を把握できるように努めている。会話が困難な方は表情や様子から判断している。		
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	「暮らしの情報シート」を利用して生活史や馴染みの暮らし等の把握に努めている。本人との日常の会話や家族来訪時に情報を得るようにしている。		
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	毎日個人の生活記録の記載をし、現状の把握に努めている。概ね3か月に一度アセスメントとカンファレンスを行っている。		
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ケアプランの作成時には本人及び家族に要望を聞いている。それを元に担当職員によるカンファレンスを行い、前回プランの評価やケアプランの作成をしている。		
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	生活の記録にプランの実施状況や様子の記入をしている。気付いたことなどは申し送りノートに記入をしたり、その場で他の職員に伝えるなどして情報共有をしている。		

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
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	訪問マッサージや新聞の購読、携帯電話の使用など、個々のニーズに合わせて支援を行っている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	町内会の行事や地域の清掃活動などに参加をしている。		
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に、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	嘱託医による内科往診が月2回、歯科往診が週1回、精神科往診が4週に一回ある。 往診時は担当職員が立ち会い、本人の状況等を伝えている。		
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	週に一回訪問看護があり、担当職員が入居者の様子を伝えている。 24時間のオンコール体制があり、体調変化があった時などいつでも相談ができる体制になっている。		
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。	入院時には定期的にお見舞いに行き、病院関係者から状況を聞く等本人の状態の把握に努めている。 退院に向けてはMSWとの連携を密にしている。		

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
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	終末期についてのあり方については、入居の段階で希望をうかがっている。 実際に状態の変化が起きたところで改めて話し合いの場を持ち、看取りの対応もしている。		
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	消防訓練の際に、救急救命訓練を行っている。		
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年に2回消防署立会いの下防災訓練を行っている。 町内会の消防訓練にも参加し、当ホームが一時的な避難所に指定されている。		

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	日常生活全般に於いて可能な限り自己決定が出来るような声掛けを心掛けている。 人生の先輩でありお客様であることを大前提に、敬意をもって接している。		
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	「～しましょう」ではなく「～しませんか？」と尋ねるなど、押し付けではなくご自分で決められるような声掛けをしている。		
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し、その日をどのように過ごしたか、希望にそって支援している	食事やお茶、入浴等の時間はある程度決まっているが、個々の状態や希望に合わせて臨機応変に対応している。		
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	月2回の訪問美容、月1回の訪問理容があり希望に合わせてパーマやカラー、シェービングにも対応している。 本人の好みの洋服を選んだり、整容の支援をしている。		
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	週に一回のフリーメニューの日には、季節感のある食事やリクエストがあった献立を取り入れている。 出来る方には調理への参加や食器の片づけなどをしていただいている。		

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
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	栄養バランスは配食の為に計算されている。 水分量や食事量は記録を取り、少ない時は補食の提供や水分摂取を勧めている。毎月一回体重のモニタリングをしている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、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	毎食後に個々の力に応じた方法で口腔ケアの支援を行っている。		
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	支援が必要な方は排泄チェック表を記録している。排泄パターンの把握をし、個々のタイミングに合わせてトイレ誘導や声掛けを行っている。		
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	朝食時にヨーグルトを提供したり、水分摂取量に配慮をしている。腹部マッサージや体操、散歩の励行もしている。		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	基本的に週2回以上は入浴をいただいている。 個々の体調や気分に応じて時間や日をずらすなど、臨機応変に対応している。 季節に合わせてゆず湯や菖蒲湯の用意をしている。		

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
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	個々の身体の状態や、その時々様子に合わせて休息を勧める等の支援をしている。 気持ちよく眠れるよう、温湿度や明りの管理、日中の程よい活動量の確保に配慮している。		
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	個人のファイルに最新の薬の情報を入れている。個々の状態にあった方法で服薬支援を行い、症状の変化があった時には適宜医師に報告をしている。		
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	体操や音楽、散歩、手工芸など個々の好みに合った余暇活動の支援を行っている。		
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	中庭や近隣への散歩には日常的に行っている。 花見や紅葉を見に行くなど、季節に合ったドライブにもお連れしている。		
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	家族に了承を得たうえで少額の現金を管理して頂いている人もいる。 外出の際には財布を持って出かけている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	電話の取り次ぎや手紙を書く支援をしている。 居室内で携帯電話を使用している方もいる。		
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	リビングキッチンは大窓や天窓により明るく開放的な空間になっている。 真ん中にキッチンカウンターが設置されており、程よく生活館が感じられるようになっている。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	屋内では食卓の他にソファや椅子を置き、お好きな場所で過ごせるようにしている。 中庭でも過ごして頂けるよう、各所にベンチを置いている。		
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	家具や調度品は馴染みの物や、本人にとって使い勝手の良い物を持ち込んでいただいている。 心地よく過ごせるよう、温湿度の管理や明るさの調整など行っている。		
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	リビングを中心に居室が配置されており、居室から出るとすぐに職員がいる環境であるよう工夫がされている。		

事業所名	クロスハート田谷・栄
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、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	法人の基本理念、事業別の基本方針に則り事業所の年間計画を立てている。 毎月の全体会議の中でスタッフブックの読み合わせを行い、理念の共有をしている。		
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	地域の行事（盆踊り、芋煮会、町内清掃、避難訓練）には毎年参加している。また地域住民のボランティアの受け入れや、イベントや避難訓練への参加の呼びかけをしている。		
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	地域の民生の方々の見学ケアプラザの職員の見学等、受け入れて情報交換や提供をしている。		
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	今年度は消防立ち入りの際や設備老朽化による相談等、幅広い分野の意見交換を行っている		
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	認知症実践者研修の受け入れをしている		

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	社内研修で周知している。 門扉は防犯上常時施錠をしているが、玄関扉は夜間以外は解放しており中庭や他棟への出入りは自由にできる。		
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	社内研修で周知している。		
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	現在成年後見制度利用者は2名。利用を検討されている方には、ここに制度の説明や案内を行っている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、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	契約時に重要事項説明書の読み合わせ、契約内容の説明をしている。解約、改定時も同様に説明をしている。		
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	年に一度家族会を開催しており、意見をいただく機会を設けている。 各棟に理事長直通のポストが設置してある。また家族来訪時にはケアノートを渡し、自由に記載して頂いている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	毎月全体会議を開催し、意見交換をしている。 日常業務の中でも職員から提案があることが多く、その都度検討、実行している。 各棟に理事長直通のポストが設置してある。		
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	管理者による職員面談を年に一度行い、本人の希望等を聞いている。 またシフト作成時は極力個々の希望を汲み、ライフワークバランスの向上に努めている。		
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	法人内外の研修に積極的に参加を勧めている。 必要時は日常の業務の中でトレーニングを行っている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、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	法人内の専門職ミーティングや、全スタッフ対象カレッジ、インターナショナルクラブ、バースデーパーティーなどが他事業所の職員との交流の場になっている。 近隣事業所の見学会なども受け入れている。		

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
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	入居前に訪問調査を行い、本人若しくは家族から現在の状況や希望等の聞き取りをしている。またセンター方式のシートを活用し、生活史や趣味嗜好の把握に努めている。		
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	入居前に訪問調査を行い、現在の状況や希望などの聞き取りをしている。訪問調査時以外にも随時相談が可能な事を案内している。		
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	本人と家族から状況や要望を伺い、他のサービスが適切と思われる時は、適切な機関の紹介をしている。		
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	現在の状態や本人の希望を踏まえたうえで、残存能力や得意な事を生かして頂いている。繕い物などをお願いすることがある。		
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	本人の生活や身体状況などについての報告を密にしている。心身の状態に変化があった時には、家族と話し合い対応を決めている。		

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
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	面会の制限を設けず、親類や友人の方々にはいつでも来訪してもらえるようになっている。 家族確認の上で電話や手紙の取り次ぎをしている。 時には自宅等へ出かけられることもある。		
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	個々の入居者の性格や心身のご状態に配慮して座席を決めるなど、自然に他者との関わり合いが持てるようにしている。 必要であれば職員が間に入って他者とのコミュニケーションが持てるようにしている。		
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	契約終了後も定期イベントに招待するなど、関係維持に努めている。		

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
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。	家族等から生活史や趣味嗜好の聞き取りをしている。また日常の会話の中で本人の思いや希望を把握できるように努めている。会話が困難な方は表情や様子から判断している。		
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	「暮らしの情報シート」を利用して生活史や馴染みの暮らし等の把握に努めている。本人との日常の会話や家族来訪時に情報を得るようにしている。		
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	毎日個人の生活記録の記載をし、現状の把握に努めている。概ね3か月に一度アセスメントとカンファレンスを行っている。		
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ケアプランの作成時には本人及び家族に要望を聞いている。それを元に担当職員によるカンファレンスを行い、前回プランの評価やケアプランの作成をしている。		
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	生活の記録にプランの実施状況や様子の記入をしている。気付いたことなどは申し送りノートに記入をしたり、その場で他の職員に伝えるなどして情報共有をしている。		

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
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	訪問マッサージや、個々のニーズに合わせて支援を行っている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	町内会の行事や地域の清掃活動などに参加をしている。		
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に、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	嘱託医による内科往診が月2回、歯科往診が週1回、精神科往診が4週に一回ある。 往診時は担当職員が立ち会い、本人の状況等を伝えている。		
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	週に一回訪問看護があり、担当職員が入居者の様子を伝えている。 24時間のオンコール体制があり、体調変化があった時などいつでも相談ができる体制になっている。		
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。	入院時には定期的にお見舞いに行き、病院関係者から状況を聞く等本人の状態の把握に努めている。 退院に向けてはMSWとの連携を密にしている。		

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
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	終末期についてのあり方については、入居の段階で希望をうかがっている。 実際に状態の変化が起きたところで改めて話し合いの場を持ち、看取りの対応もしている。		
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	消防訓練の際に、救急救命訓練を行っている。		
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年に2回消防署立会いの下防災訓練を行っている。 町内会の消防訓練にも参加し、当ホームが一時的な避難所に指定されている。		

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	日常生活全般に於いて可能な限り自己決定が出来るような声掛けを心掛けている。 人生の先輩でありお客様であることを大前提に、敬意をもって接している。		
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	「～しましょう」ではなく「～しませんか？」と尋ねるなど、押し付けではなくご自分で決められるような声掛けをしている。		
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し、その日をどのように過ごしたか、希望にそって支援している	食事やお茶、入浴等の時間はある程度決まっているが、個々の状態や希望に合わせて臨機応変に対応している。		
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	月2回の訪問美容、月1回の訪問理容があり希望に合わせてパーマやカラー、シェービングにも対応している。 本人の好みの洋服を選んだり、整容の支援をしている。		
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	週に一回のフリーメニューの日には、季節感のある食事やリクエストがあった献立を取り入れている。 出来る方には調理への参加や食器の片づけなどをしていただいている。		

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
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	栄養バランスは配食の為に計算されている。 水分量や食事量は記録を取り、少ない時は補食の提供や水分摂取を勧めている。毎月一回体重のモニタリングをしている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、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	毎食後に個々の力に応じた方法で口腔ケアの支援を行っている。		
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	支援が必要な方は排泄チェック表を記録している。排泄パターンの把握をし、個々のタイミングに合わせてトイレ誘導や声掛けを行っている。		
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	朝食時にヨーグルトを提供したり、水分摂取量に配慮をしている。腹部マッサージや体操、散歩の励行もしている。		
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	基本的に週2回以上は入浴をいただいている。 個々の体調や気分に応じて時間や日をずらすなど、臨機応変に対応している。 季節に合わせてゆず湯や菖蒲湯の用意をしている。		

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
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	個々の身体の状態や、その時々様子に合わせて休息を勧める等の支援をしている。 気持ちよく眠れるよう、温湿度や明りの管理、日中の程よい活動量の確保に配慮している。		
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	個人のファイルに最新の薬の情報を入れている。個々の状態にあった方法で服薬支援を行い、症状の変化があった時には適宜医師に報告をしている。		
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	体操や音楽、散歩、手工芸など個々の好みに合った余暇活動の支援を行っている。		
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	中庭や近隣への散歩には日常的に行っている。 花見や紅葉を見に行くなど、季節に合ったドライブにもお連れしている。		
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	家族に了承を得たうえで少額の現金を管理して頂いている人もいる。 外出の際には財布を持って出かけている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	電話の取り次ぎや手紙を書く支援をしている。 居室内で携帯電話を使用している方もいる。		
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	リビングキッチンは大窓や天窓により明るく開放的な空間になっている。 真ん中にキッチンカウンターが設置されており、程よく生活館が感じられるようになっている。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	屋内では食卓の他にソファや椅子を置き、お好きな場所で過ごせるようにしている。 中庭でも過ごして頂けるよう、各所にベンチを置いている。		
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	家具や調度品は馴染みの物や、本人にとって使い勝手の良い物を持ち込んでいただいている。 心地よく過ごせるよう、温湿度の管理や明るさの調整など行っている。		
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	リビングを中心に居室が配置されており、居室から出るとすぐに職員がいる環境であるよう工夫がされている。		