

<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	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	1475500706
法人名	社会福祉法人伸こう福祉会
事業所名	クロスハート宮前・川崎
訪問調査日	2017年11月16日
評価確定日	2018年1月26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 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	1475500706	事業の開始年月日	平成17年2月1日	
		指定年月日	平成17年2月1日	
法人名	社会福祉法人伸こう福祉会			
事業所名	クロスハート宮前・川崎			
所在地	(216-0001) 神奈川県川崎市宮前区野川3240-1			
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	18名	
		ユニット数	2 ユニット	
自己評価作成日	平成29年9月19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)】

ご入居者の生活が退屈にならないよう、散歩や外出に力を入れている。3か月に1回はレストランや大きい公園等に散策に外出している。また、四季を感じていただく為に四季に応じた食事やイベントを行っている。地域の方々に施設を認知していただく為に、花を植えたりイベントを企画して施設の存在をアピールしている。職員が働きやすい環境として、チーム内で自由に意見が出せるように毎月会議を行っている。また、何かあれば管理者と相談できる環境を作っている。

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 R-CORPORATION		
所在地	〒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29年11月16日	評価機関 評価決定日	平成30年1月26日

【外部評価で確認した事業所の優れている点・工夫点(評価機関記入)】

●この事業所は社会福祉法人伸こう福祉会の経営です。同法人は神奈川県を中心に11カ所のグループホームをはじめ、特別養護老人ホーム・デイサービス・小規模多機能型居宅・保育園など多くの福祉事業所を運営し、多岐に亘る福祉サービスを展開しています。法人の理念「すべてのよきものを人生の先輩たちと、後輩たち、そして地域に捧ぐ」の基に、「昨日より今日、今日より明日、より良い手伝いが出来るように」と方針を掲げ、法人では職員の高い資質と共に利用者からの信頼、地域との結び付きを大切に施設運営が行われています。ここ「クロスハート宮前・川崎」は、田園都市線「鷺沼駅」前から東急バス「梶が谷駅」行きにて「野川台公園前」下車、徒歩5分の閑静な住宅街の中に位置し、建屋の周囲は樹木が植えられ、一寸した散歩などが出来る小道やウッドデッキのテラスもあり、洒落た入り口でシックな外観の建物です。

●事業所のモットーは利用者の思いを推し量った「楽しく・きれいに・いつまでも」です。これは、日々の生活の中で一寸した楽しみを感じつつ、美しい環境の中で清潔で美しい身だしなみを維持しながら、何時までも事業所で暮らし続けられる事を目指しています。このモットーと共に宮前・川崎の職員全員で介護職員の心得として、理念と共にクロスハートベーシック「今を大切に・利用者から学ぶ・地域のお役に立つ・背伸びをすれば背は伸びる(チャレンジをする)・福祉ばかりにならないで・おもてなしの心・ONEファミリー」の創業時より大切にしている介護の心7項目を携行し、常に確認しながらこれに沿って日々支援が行われています。

●地域の付き合いではボランティア団体連絡会議の「野川セブン」との密なる関係の交流で地域行事の祭りなどへの参加をはじめボランティアの来訪でフラダンス、ピアノ演奏、バイオリン、ウクレレ演奏などによる交流に加え推進会議には民生委員、地域包括、役所職員、近所の方の参加も頂き地域の方々から親しまれた交流が行われています。

【地域密着型サービスの外部評価項目の構成】

評価項目の領域	自己評価項目	外部評価項目
I 理念に基づく運営	1 ~ 14	1 ~ 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	クロスハート宮前・川崎
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、クロスハートベーシック、事業方針、品質方針など法人で働いている職員全員に研修を行ったりハンドブックを配るなどして全職員が伸こう福祉会の職員として在るべき姿を周知している。また、	法人の理念「たくさんのよきものを人生の先輩たち、後輩たち、そして地域に捧ぐ」と「今を大切に」などの7項目からなる介護の心が記された「クロスハートベーシック」を常に身に携行し、事業方針・品質方針等を記した「スタッフブック」が配布され、研修等で共有化を図り伸こう福祉会の職員として在るべき姿を周知して日々の介護支援に繋がっています。	今後の継続
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<ul style="list-style-type: none"> ・地域イベントの参加 ・施設イベントの一般開放 ・地域ネットワーク会議への参加 ・町内会への参加など 	地域行事に入居者と共に参加している他、介護福祉ボラティア「すずの会」のミニデイの利用や地域ネットワーク「野川セブン」へ参加する等、積極的な地域交流を行っています。また、事業所主催の行事(ハロウィンやクリスマス会)には、近所の方にも参加を呼びかけています。	今後の継続
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	地域貢献を含めて、まずは近所の方々へ施設の特色や理解をしていただけるように、地域開放のイベントをおこなっていく。	/	/
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	・地域の方々や関係者から情報交換や施設に対する意見や提案などを行う貴重な場としている。隔月おこなっている。	2ヶ月に1回自治会役員、民生委員、地域老人会役員地域包括支援センター職員、利用者家族の参加を得て開催しています。事業所の運営状況と今後の運営に関する思いや行事予定等の報告を行い事業所の特色を理解していただいています。また、災害時の協力もお願いし、参加者から質問、意見、提案等もいただきながら、結果を運営に反映させるようにしています。	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に取り組んでいる	・地域のボランティア団体が行っている地域ネットワーク会議「野川セブン」では行政も参加しており、情報交換を行っている。	毎月1回開催される地域ネットワーク「野川セブン」には宮前区職員、地域包括センター職員らも参加しており、情報提供や必要に応じて相談等も行い支援に活かしています。また、他福祉施設からの参加者とも情報交換を行い、協力関係を構築しています。	今後の継続

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	・毎年施設内研修で周知、指導をおこなっている。また、スタッフハンドブックにも記載している、各職員はいつでも参考できるようになっている。	事業所内で身体拘束・虐待防止委員会を設置しています。身体拘束・虐待禁止について全スタッフ会議等で話し合う機会も設け、マニュアルや事例に基づいた職員への研修も行われている他、常に携行しているスタッフブックでも確認して日頃の言葉遣い、禁止の行為とそのデメリットを全職員が共有認識して身体拘束や虐待を行わないケアに繋げています。	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	・毎年施設内研修で周知、指導をおこなっている。また、スタッフハンドブックにも記載している、各職員はいつでも参考できるようになっている。		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	・毎年施設内研修で周知、指導をおこなっている。また、スタッフハンドブックにも記載している、各職員はいつでも参考できるようになっている。		
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	契約前に重要事項説明書と契約書を読み合わせを行っている。また常時相談を受け付けている。		
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	・特に意見交換を行う場を設けていないが、来訪した際や電話などで意見や要望があった場合は、職員と共有を行っている。他には入り口に「理事長への手紙ボックス」を設置し、直接理事長へ意見を出せるような取り組みを行っている。	利用契約時に苦情相談窓口と、その対応についての説明を行っています。玄関に「理事長への手紙」ボックスを設置している他、月1回送付している「利用者の様子（写真入り）」や電話、面会時にも管理者や職員から利用者の生活状況の報告を行った際に意見を伺うようにしています。クリスマス会では全家族から意見を伺っています。また、毎年1回利用者満足度調査も行われています。	今後の継続

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	<ul style="list-style-type: none"> 全スタッフ会議やユニット会議、ケアカンファレンス等で意見交換を行っている。 また、職員との面談を定期的におこなっていたり、施設長の事務所を随時開放しているので比較的意見や提案を汲み取りやすい環境になっている。 	事業所では毎月の全スタッフ会議、カンファレンス時に職員の観察に基づく気づきや意見を交換しています。管理者と職員間は日頃から気軽に話せる関係も構築されており、意見や提案を聴いています。また、年末に職員と面談を行う機会を設け、悩みや相談を聞いたり、個人目標の設定や振り返りも行っています。理事長ボックスで職員から理事長に直接提案出来るようになっていきます。	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	<ul style="list-style-type: none"> 法人としては評価制度、研修、福利厚生の見直し、職員参加イベントなどを行い就業環境を整えている。 施設としては職員と施設長の距離感をなくし職員一人ひとりの意見や提案に応えようと努めている。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> 全職員を対象とした研修の実施 技能チェック（知識と技量） 評価制度の開始 勉強会 		
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	<ul style="list-style-type: none"> 地域ネットワーク会議内で、同業他社と空き情報の共有や、イベント情報など共有している。 外部の研修に参加することで、法人外の同業者と交流をおこなっている 		
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	<ul style="list-style-type: none"> 不安なく入居できるように、入居までの間に出来る限りの本人の要望や情報をうかがい安心して入居できる環境を整えるよう努めている。 職員に対しても出来る限り多くの情報を共有し万全の状態を受け入れられるようにまた職員の不安も無くせるように努めている。 		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	・訪問から契約、入居までの段階で連絡を密にし不安なく入居できるように努めている。入居後もしばらくの間は報告連絡相談を行っている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	・本人と家族の要望と状況を汲み取りケアプランに落としこめるように努めております。		
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	・いままで行ってきた習慣や特技などは出来る限り行っていただく。 また、日々の入居生活がマンネリにならないようにユニット会議やケアカンファレンスを通して、その方の生活が豊かになるように討議している。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	・ご家族を「ご入居者により良い生活を送っていただく」という共通の目的を持ったパートナーと考えております。		
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	・入居前にヒアリングを行い、ご本人の生活歴や取り巻く人物の情報をうかがっている。 ・入居前に面会NGな方をうかがっている。 ・福祉用具を貸し出したり連絡体制を決めるなど外出・外泊をしやすくしている。	入居前のヒヤリングでこれまでの生活歴や大切にして来た馴染みの人との関係（面会NGを含む）を把握しており、馴染みの方には気兼ねなく訪問いただけるように支援しています。その他、その人の嘗ての楽しかった出来事や、今の思いを把握するように努め、できるだけ思に沿った支援の実現に繋げるようにしています。家族が外食や外泊にお連れする際には、福祉用具を貸し出すなどの配慮を行っています。	今後の継続

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	・席順や居室など配慮している。 また、孤立しがちな利用者には適時職員が声をかけたりとして、孤立しないよう見守りをおこなっている。		
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	・こちらからは特にサービスが終了してからは積極的に働きかけは行っていないが、私共の法人にある資源で活用できることがあれば案内している。		
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。	・ユニット会議やケアカンファレンスを通して本人からの意向を出来る限り汲み取り職員同士情報共有し、よりよい生活を提供できるように努めている。	アセスメントによる生活歴から本人の今の思いを知る様に努め、会話や「仕草や表情」からの汲み取りに加え、家族の情報も加味しながら支援計画を立て、職員間で共有を図りながら、本人本位を第一とした支援に努めています。出来る事、出来ない事については、本人と家族に説明して理解をいただく様にしています。	今後の継続
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	・入居前に家族・本人からヒアリングを行い、家族の方からは暮らしやメディカルに関しての情報シートを記入していただいて把握に努めている。		
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	・職員の気づきを職員同士で共有できるように申し送り表活用している。		

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
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	・ケアカンファレンスを行い3ヶ月に一回介護計画の更新を行っている。	利用当初は1ヵ月間様子を見て、変化のある場合は都度見直しを基準として、3ヶ月毎の更新時に職員の日々の観察を基に意見を出し合い、計画作成者を中心作成しています。その際、家族の要望も聴き、必要に応じて医者にも相談してその方の残存能力に見合った介護計画になるようように留意しています。	今後の継続
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	・生活の記録等で日々の様子やケアの結果を記入、共有している。 ・連絡ノート、気づきノートなどを用いて情報共有を行っている。 ・検討課題に関してはユニット会議及びケアカンファレンスで討議している。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	・利用者の体調や身体状況は日々変化しており、その時の状況に合わせて必要とされているケアや資源を用いることができるように努めている。		
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	・ニーズに合った生活が送れるように地域資源を有効活用している。 ・法人に備わっている資源も有効活用している。		
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	・主治医による毎月二回の往診を行っている。また臨時の往診も随時行える。	協力医療機関は横浜新緑総合病院・川崎中原クリニック・鶴見デンタルクリニックです。訪問診療医は川崎中原クリニック医師が月2回の往診と必要に応じて随時往診が受けられ、看護師も週一回の訪問があり、利用者の健康管理を行っています。歯科は週一回の訪問があります。提携医院以外の病院にかかる際は家族対応を原則として、利用者の日常生活情報など必要情報の共有も行っていきます。	今後の継続

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	・週に一度看護師の訪問がありその際に職員と情報共有を行っている。		
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	・地域連携室に連絡をし情報収集を行っている。		
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	・契約の際にまず第一段階としてターミナルケアや容態変化に対する施設として行えることを話している。 ・ターミナルケアが必要になった際は主治医と家族と施設で話し合い、方針を決めている。	重度化した場合の方針については入居契約時に重度化・終末期ケアについて、事業所の出来ること、出来ない事を家族・後見人に説明して同意書を交わしています。医師または看護師が終末期と判断した時点で、希望を伺い、家族・事業所責任者・医師の三者による話し合いの場を設け、種々選択肢を示し最善の方法を見出し支援を行っています。事業所では看取り介護の指針に沿って職員間で共有を図りながら、対応する体制が整えられ、看取りの事績もあります。	今後の継続
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	・毎年施設内研修で周知、指導をおこなっている。オンコールなど連絡先を定めている。		
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	・毎年施設内研修で周知、指導をおこなっている。 ・年二回の避難訓練の実施。 ・緊急連絡網の作成 ・備蓄品の整備	年2回、日中と夜間想定で避難訓練を実施しています。夜間想定も日中に実施し利用者も参加します。1回は消防署の立ち合いで退避時間を計りながらの訓練や水消火器を使った消火訓練を指導を受けながら実施しています。備蓄については、庭の倉庫に簡易トイレや3日分の水・食料などを備蓄しており、ヘルメットは、事務室に備えています。運営推進会議で、地域の方にも災害時の協力をお願いしています。	今後の継続

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	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	<ul style="list-style-type: none"> ・ご入居者の立場に立って言葉を選び声かけを行うように各自が努めている。 ・不適切な声掛けを行った場合はその場で注意しあうようにしている 	言葉の乱れは不適切支援に繋がる事を全職員が認識しながらケアにあたっています。利用者の人格を尊重し、人生の先輩としての誇りやプライバシーを損ねる事の無い言葉遣いと態度を心がけ、呼称は「さん」付けを基本としていますが、時には家族や本人の希望も取り入れた呼称で呼ぶこともあります。	今後の継続
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	<ul style="list-style-type: none"> ・選択肢を限定してしまうような声掛けを行わないように努めている。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・一人ひとりのニーズを把握し、その日の体調も配慮しながら、その方の望む生活の支援をおこなっている。 		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	<ul style="list-style-type: none"> ・ご自身で着る服を選んでいただいたり、着ていただく服を提示したりコミュニケーションをとりながら選択していただいている。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ひとりひとりに合った食事の形態や容量で提供している ・定期的に外食に行くことで雰囲気を変えて楽しんで食事していただいている。 ・買い物に行ったり料理をしていただいたり参加していただく。 	食材は専門業者のメニュー付きを利用し職員によって調理されています。利用者には、食卓やランチョマット拭き、下膳、などの手伝いをしていただく等の役割をこなす事で生甲斐に繋がっています。食事は職員も一緒に介助支援をしながら行われ、木曜日は自炊日としてリクエスト対応と食材買い出しを行い好みの料理作りが行われています。誕生日にはケーキでお祝いし、時には外食で楽しめる工夫もされています。	今後の継続

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	・主治医のアドバイスに従い、調整している。		
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	・歯ブラシや口腔スポンジなどを用いて行っている。 ・口腔トラブルが合った際は歯科医よりアドバイスを貰っている。		
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	・定時の声掛けや誘導、オムツ交換など行っている。 ・利用者ごとに合った手段をユニット会議で討議して決めている。	水分摂取量の記録観察と排泄チェック表を利用しながらその人のタイミングに合わせた声かけで、自室に設置されているトイレでの定期的な誘導を行っています。事業所では、ユニット会議で検討しながら極力オムツを使用しないケアに注力しながら、トイレでの排泄に向けた支援を心がけています。	今後の継続
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	・極力下剤は避けて、食事や運動を工夫し自然に便が出るように促している。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々に応じた入浴の支援をしている	・2日～3日に一度のペースで入浴していただいている。 ・体調や予定によって適宜調整を行っている。	2～3日に1回の入浴を目安としていますが、利用者の体調や気分も考慮しながら柔軟に対応しています。入浴は清潔保持のみならず、視診による打ち身・あざ・湿疹などの発見がある事を踏まえ、拒否のある方にはアプローチの仕方を工夫しながら入浴を促しています。1階にはリフトもあり、重度の方などはリフトを使用しながら浴槽に浸かっているようにしています。季節のゆず湯、菖蒲湯なども行っています。	今後の継続

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	・基本自由に休んでいただいているが、昼夜逆転しないように、日中の活動を増やしたり規則的な生活が送れるように心がけている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	・薬の用法は必要時すぐに確認できるようにしている。特に薬が変更になったときは注意して様子観察をしている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	・外出などのイベントや、特技や趣味を生かした活動を行うようにしている。 (編み物、園芸、歌、踊り、鑑賞)		
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	・定期的な外出イベント、地区イベントの参加、買い物、散歩など	日々の外出希望に応じて職員が対応し、天気の良い日には散歩コースに出かけたり、コンビニでの買いに物に行ったりしています。その他、すずの会のミニデイ参加やデッキでの外気浴、庭に出て花、野菜の手入れをしたり、建屋の周囲を散策しています。季節に合わせて遠出企画を立案し外出の機会を作るようにしています。	今後の継続
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	・当ホームで現在個人でお金の管理を行っている方はいないが電子マネーを利用している方はいる。それ以外の方は預かり金を利用している。		

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	<ul style="list-style-type: none"> 入居の際に本人より希望があった場合連絡をとっても良いか確認を行っている。 携帯電話の持ち込みを制限していない。 手紙に関しても制限していない。 			
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	<ul style="list-style-type: none"> リビングはくつろげるように様々なタイプの椅子を用意している。 家庭にないような物（事務用品や福祉用具など）は極力利用者の目に入らないところに配置している 	リビングは大きなガラス戸から中庭が眺められ、絵画や彫刻像、イベント時の写真、季節の花などが飾られています。また、様々なタイプの椅子があり、利用者は自分の好みの椅子を使用しています。1階・2階ともにピアノも置かれており、方針としている「きれいにおしゃれに」に沿った造りのリビングになっています。敷地内はウッドデッキも設けられており、建物の周りを一周できる散歩道もあります。		今後の継続
53		○共用空間における一人ひとりの居場 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	<ul style="list-style-type: none"> 食事の座席は決めているが、食事以外は好きな場所で過ごしていただくようにしている。 			
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	<ul style="list-style-type: none"> 居室内は基本的に自由に使っていただいている。 	居室にはトイレ、洗面台、クローゼットエアコン、床暖房も備えられています。利用者が馴染んだ思い出の物で、家族写真、ぬいぐるみ、小型冷蔵庫（食べ物、飲み物は職員が管理しています）、テレビ、机、位牌 等思いの品が持ち込まれ、更に個人的対応で床に衝撃緩衝マットも施し「自分の家」の設営で快適に過ごせる空間づくりがされています。		今後の継続
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<ul style="list-style-type: none"> 安全に生活できるように、危険物や障害になるものを置かないようにしている。 			

目 標 達 成 計 画

事業所

クロスハート宮前・川崎

作成日

2017年11月16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		地域とのつながりを作ろうと試みているが、まだ実行できていないのが現状。	今年度中に近隣にお住まいの方々と交流を持てるようにする。	運営推進会議や地域会議の場で協力を仰ぐ。また、四季の行事に併せて告知をしながら施設開放をおこなっていく。	1年
2		入居者の重度化による、アクティビティが思ったように出来ない場合がある。	利用者が日々退屈しないように何かしらのアクティビティを提供できるようにする。	施設職員全員が一定のアクティビティをおこなえるように共有する、またボランティアの受け入れを積極的におこなって地域交流を図る。	1年

注1) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注2) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。

事業所名	クロスハート宮前・川崎
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、クロスハートベーシック、事業方針、品質方針など法人で働いている職員全員に研修を行ったりハンドブックを配るなどして全職員が伸こう福祉会の職員として在るべき姿を周知している。また、		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・地域イベントの参加 ・施設イベントの一般開放 ・地域ネットワーク会議への参加 ・町内会への参加など 		
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	地域貢献を含めて、まずは近所の方々へ施設の特色や理解をしていただけるように、地域開放のイベントをおこなっていく。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	・地域の方々や関係者から情報交換や施設に対する意見や提案などを行う貴重な場としている。隔月おこなっている。		
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に取り組んでいる	・地域のボランティア団体が行っている地域ネットワーク会議「野川セブン」では行政も参加しており、情報交換を行っている。		

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
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	・毎年施設内研修で周知、指導をおこなっている。また、スタッフハンドブックにも記載していて、各職員はいつでも参考できるようになっている。		
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	・毎年施設内研修で周知、指導をおこなっている。また、スタッフハンドブックにも記載していて、各職員はいつでも参考できるようになっている。		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	・毎年施設内研修で周知、指導をおこなっている。また、スタッフハンドブックにも記載していて、各職員はいつでも参考できるようになっている。		
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	契約前に重要事項説明書と契約書を読み合わせを行っている。また常時相談を受け付けている。		
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	・特に意見交換を行う場を設けていないが、来訪した際や電話などで意見や要望があった場合は、職員と共有を行っている。他には入り口に「理事長への手紙ボックス」を設置し、直接理事長へ意見を出せるような取り組みを行っている。		

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
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	<ul style="list-style-type: none"> ・全スタッフ会議やユニット会議、ケアカンファレンス等で意見交換を行っている。 ・また、職員との面談を定期的におこなっていたり、施設長の事務所を随時開放しているので比較的意見や提案を汲み取りやすい環境になっている。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・法人としては評価制度、研修、福利厚生の見直し、職員参加イベントなどを行い就業環境を整えている。 ・施設としては職員と施設長の距離感をなくし職員一人ひとりの意見や提案に応えようと努めている。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・全職員を対象とした研修の実施 ・技能チェック（知識と技量） ・評価制度の開始 ・勉強会 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ネットワーク会議内で、同業他社と空き情報の共有や、イベント情報など共有している。 ・外部の研修に参加することで、法人外の同業者と交流をおこなっている 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・不安なく入居できるように、入居までの間に出来る限りの本人の要望や情報をうかがい安心して入居できる環境を整えるよう努めている。 ・職員に対しても出来る限り多くの情報を共有し万全の状態を受け入れられるようにまた職員の不安も無くせるように努めている。 		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	・訪問から契約、入居までの段階で連絡を密にし不安なく入居できるように努めている。入居後もしばらくの間は報告連絡相談を行っている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	・本人と家族の要望と状況を汲み取りケアプランに落としこめるように努めております。		
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	・いままで行ってきた習慣や特技などは出来る限り行っていただく。 また、日々の入居生活がマンネリにならないようにユニット会議やケアカンファレンスを通して、その方の生活が豊かになるように討議している。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	・ご家族を「ご入居者により良い生活を送っていただく」という共通の目的を持ったパートナーと考えております。		
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	・入居前にヒアリングを行い、ご本人の生活暦や取り巻く人物の情報をうかがっている。 ・入居前に面会NGな方をうかがっている。 ・福祉用具を貸し出したり連絡体制を決めるなど外出・外泊をしやすくしている。		

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	・席順や居室など配慮している。 また、孤立しがちな利用者には適時職員が声をかけたりとして、孤立しないよう見守りをおこなっている。		
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	・こちらからは特にサービスが終了してからは積極的に働きかけは行っていないが、私共の法人にある資源で活用できることがあれば案内している。		
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。	・ユニット会議やケアカンファレンスを通して本人からの意向を出来る限り汲み取り職員同士情報共有し、よりよい生活を提供できるように努めている。		
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	・入居前に家族・本人からヒアリングを行い、家族の方からは暮らしやメディカルに関しての情報シートを記入していただいて把握に努めている。		
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	・職員の気づきを職員同士で共有できるように申し送り表活用している。		

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
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	・ケアカンファレンスを行い3ヶ月に一回介護計画の更新を行っている。		
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	・生活の記録等で日々の様子やケアの結果を記入、共有している。 ・連絡ノート、気づきノートなどを用いて情報共有を行っている。 ・検討課題に関してはユニット会議及びケアカンファレンスで討議している。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	・利用者の体調や身体状況は日々変化しており、その時の状況に合わせて必要とされているケアや資源を用いることができるように努めている。		
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	・ニーズに合った生活が送れるように地域資源を有効活用している。 ・法人に備わっている資源も有効活用している。		
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	・主治医による毎月二回の往診を行っている。また臨時の往診も随時行える。		

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	・週に一度看護師の訪問がありその際に職員と情報共有を行っている。		
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	・地域連携室に連絡をし情報収集を行っている。		
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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	・契約の際にまず第一段階としてターミナルケアや容態変化に対する施設として行えることを話している。 ・ターミナルケアが必要になった際は主治医と家族と施設で話し合い、方針を決めている。		
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	・毎年施設内研修で周知、指導をおこなっている。 オンコールなど連絡先を定めている。		
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	・毎年施設内研修で周知、指導をおこなっている。 ・年二回の避難訓練の実施。 ・緊急連絡網の作成 ・備蓄品の整備		

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	<ul style="list-style-type: none"> ・ご入居者の立場に立って言葉を選び声かけを行うように各自が努めている。 ・不適切な声掛けを行った場合はその場で注意しあうようにしている 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・選択肢を限定してしまうような声掛けを行わないように努めている。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・一人ひとりのニーズを把握し、その日の体調も配慮しながら、その方の望む生活の支援をおこなっている。 		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	<ul style="list-style-type: none"> ・ご自身で着る服を選んでいただいたり、着ていただく服を提示したりコミュニケーションをとりながら選択していただいている。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ひとりひとりに合った食事の形態や容量で提供している ・定期的に外食に行くことで雰囲気を変えて楽しんで食事していただいている。 ・買い物に行ったり料理をしていただいたり参加していただく。 		

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	・主治医のアドバイスに従い、調整している。		
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	・歯ブラシや口腔スポンジなどを用いて行っている。 ・口腔トラブルが合った際は歯科医よりアドバイスを貰っている。		
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	・定時の声掛けや誘導、オムツ交換など行っている。 ・利用者ごとに合った手段をユニット会議で討議して決めている。		
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	・極力下剤は避けて、食事や運動を工夫し自然に便が出るように促している。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々に応じた入浴の支援をしている	・2日～3日に一度のペースで入浴していただいている。 ・体調や予定によって適宜調整を行っている。		

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	・基本自由に休んでいただいているが、昼夜逆転しないように、日中の活動を増やしたり規則的な生活が送れるように心がけている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	・薬の用法は必要時すぐに確認できるようにしている。特に薬が変更になったときは注意して様子観察をしている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	・外出などのイベントや、特技や趣味を生かした活動を行うようにしている。 (編み物、園芸、歌、踊り、鑑賞)		
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	・定期的な外出イベント、地区イベントの参加、買い物、散歩など		
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	・当ホームで現在個人でお金の管理を行っている方はいないが電子マネーを利用している方はいる。それ以外の方は預かり金を利用している。		

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	<ul style="list-style-type: none"> ・入居の際に本人より希望があった場合連絡をとっても良いか確認を行っている。 ・携帯電話の持ち込みを制限していない。 ・手紙に関しても制限していない。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・リビングはくつろげるように様々なタイプの椅子を用意している。 ・家庭にないような物（事務用品や福祉用具など）は極力利用者の目に入らないところに配置している 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・食事の座席は決めているが、食事以外は好きな場所で過ごしていただくようにしている。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・居室内は基本的に自由に使ってもらっている。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・安全に生活できるように、危険物や障害になるものを置かないようにしている。 		

目 標 達 成 計 画

事業所

クロスハート宮前・川崎

作成日

2017年11月16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		地域とのつながりを作ろうと試みているが、まだ実行できていないのが現状。	今年度中に近隣にお住まいの方々と交流を持てるようにする。	運営推進会議や地域会議の場で協力を仰ぐ。また、四季の行事に併せて告知をしながら施設開放をおこなっていく。	1年
2		入居者の重度化による、アクティビティが思ったように出来ない場合がある。	利用者が日々退屈しないように何かしらのアクティビティを提供できるようにする。	施設職員全員が一定のアクティビティをおこなえるように共有する、またボランティアの受け入れを積極的におこなって地域交流を図る。	1年

注1) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注2) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。