

自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	1470800838	事業の開始年月日	平成16年6月1日	
		指定年月日	平成16年6月1日	
法人名	社会福祉法人 伸こう福祉会			
事業所名	グループホーム クロスハート金沢・横浜			
所在地	(236-0033) 神奈川県横浜市金沢区東朝比奈2-54-2			
サービス種別 定員等	<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21年12月3日	評価結果 市町村受理日	平成22年2月9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)】

ご入居者皆様の笑顔が見られるように、季節ごとのイベントを企画しています。毎年恒例のイベントには殆どのご家族様が心よくご出席されます。日々のイベントとしてドライブや買物、外食を楽しまれています。ホーム内では、園芸やバーベキュー等の活動を支援しています。そして、近隣の小学生が学習の一環としてホームと交流があります。

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部		
所在地	神奈川県横浜市西区南浅間町8-22-207		
訪問調査日	平成21年12月18日	評価機関 評価決定日	平成22年1月13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)】

◇法人の理念である「すべてのよきものを人生の先輩にささぐ」を、事業所の理念とし、利用者には「おしゃれに・おいしく・おつきあい」をモットーとしたサービスを提供している。
 ◇平成16年に開所した3ユニットのグループホームで、同じ建屋内にデイサービスを併設している。屋内は2階の天窗の明かり取りで明るく清潔である。共用空間のほか居室や廊下にも床暖房設備を設置している。
 ◇医療連携体制加算の指定を受けている。医師と訪問介護ステーションの看護師が連携して、24時間の連絡体制で安心して医療を受診できる。
 ◇職員の教育は、OJTを中心に年間計画に基づく外部研修を主体にしている。21年秋以降、法人が全事業所に採用した業務提案制度で、職員の意見や要望を聞いて業務に反映している。
 ◇家族には、ホーム便りの「毎月のご様子」に、利用者の生活状況や健康状態を記載して報告している。
 ◇利用者は、日常の買い物や散歩のほか、園芸クラブと称し敷地内の畑で花や野菜の栽培に参加したり、三溪園への紅葉狩り、中華街でのバイキング、また、地域の秋祭りに家族と一緒に参加して楽しんでいる。

【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	グループホームクロスハート金沢・横浜
ユニット名	A・B・C 棟

V アウトカム項目			
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる。 (参考項目：23, 24, 25)	○	1, ほぼ全ての利用者の
			2, 利用者の2/3くらいの
			3. 利用者の1/3くらいの
			4. ほとんど掴んでいない
57	利用者と職員が一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○	1, 毎日ある
			2, 数日に1回程度ある
			3. たまにある
			4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている。 (参考項目：36, 37)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。 (参考項目：49)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安な区過ごせている。 (参考項目：30, 31)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
62	利用者は、その時々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

クロスハート金澤・横浜

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	法人基本理念「すべてのよきものを人生の先輩達と後輩達に捧ぐ」を基に研修・会議を通じて全スタッフの認識を深め、地域との交流を深めながら楽しく暮らせるよう支援している。	・開設当初から、法人の理念を事業所の理念として事務室に掲げている。 ・管理者は、理念を新入職員研修時に説明し、スタッフ会議で共有して理解を深め、実践につなげている。	
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	地域の一員として自治会に入り、回覧板を回したり、祭りの神輿が訪れたり、近くの小学生が授業の一環でよく訪れ歌や劇を披露しながら入居者との交流を深めている。	・町内会に加入している。地域の夏祭りでの神輿見物、公園での餅つき、盆踊り大会などに参加している。 ・小学生が、事業所の秋祭りに訪れ、地域の方とは散歩や買い物時に挨拶している。	
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	今のところ実施に至っていない。今後、運営推進会議を通じて地域住民の方々へ認知症やグループホームの存在意義等を発信していければと考えている。		
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績、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	平成21年度より3月・9月と実施、開催は不定期。厳しい意見をいただけるので、単なる報告会にならぬようテーマを決めて協議する必要性を感じる。	・運営推進会議は、年2回開催している。 ・会議では、事業所の運営状況や活動内容を報告後、出席者と意見交換して、内容に応じてサービスの向上に反映している。	・運営推進会議の開催頻度を増やすと共に、会議では外部評価の受審状況、防災訓練における地域への協力要請などの話し合いが期待されます。
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	運営推進会議により、地域ケアプラザや区役所の人達とは多少交流をもてるようになってきた。今後可能な限り情報を共有し問題解決を図りたい。	・管理者は、区役所介護保険課に運営の実情を報告し、助言や指導を仰いでいる。 ・介護保険の更新手続きに家族に替わって出向くこともある。	

クロスハート金澤・横浜

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	各居室は常時開放しており玄関は夜間以外は開放している。門扉は施錠されている。身体拘束について勉強会を行った。	・「身体拘束ゼロの手引き」を参考に、月1回研修を行い拘束の防止に努めている。 ・日中玄関は施錠せず、居室の鍵も本人に任せて、安全面に配慮しながら自由な暮らしを支援している。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	虐待についての勉強会を行い、職員間で話し合いを持った。		
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	制度を利用している入居者がいる。職員に対し学ぶ機会をまだ持っていないが、今後勉強会を行う予定。		
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	入居前に重要事項説明書・契約書を読み合わせし、内容を理解した上で契約をしている。		
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	苦情相談窓口の連絡先の案内と家族等が意見・要望・苦情等が記入出来る用紙も準備している。家族の来訪時には、職員から情報を提供し、家族から直接職員が相談を受けている。	・重要事項説明書にある苦情や要望の担当窓口を、契約時に説明している。 ・運営推進会議や家族の来訪時には声かけし、利用者の生活状況を説明、意見や要望を聞いて運営に反映している。	

クロスハート金澤・横浜

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	毎月のミーティングで、職員の意見を聞く機会を設けている。また法人でも事業・業務提案制度を実施しており、良い意見があれば水平展開される仕組みがある。	・管理者は、月1回のミーティングや勉強会で日常業務の職員の要望・意見を聞き、業務に反映している。 ・平成20年秋から採用した、業務提案制度で出された職員の意見や提案を業務に反映している。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	仕組みはあるが不十分なため、現在コンサルタントを使い人事評価の仕組みを構築中である。		
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	実務的なことは業務の中で身につけるようにしている。外部研修では認知症介護実践者研修に参加し、研修内容を会議で報告し、報告書を作成して全職員に周知している。		
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	金沢ケアマネ倶楽部に参加し交流している。また同一法人のグループホーム7事業所で、交換研修や情報交換等を行い、相互のサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	ご本人が相談に見えた場合は、時間をとってお話を伺うように努めている。		

クロスハート金澤・横浜

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	ご家族が相談にみえた場合も、同様にゆっくりお話を伺うようにつとめている。		
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	必要であれば、地域のケアマネージャ等を紹介している。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	生活の場と考えて、調理や片付け、掃除、洗濯物のたたみ、園芸や買い物等本人が可能な限り参加してもらっている。また利用者を年長者として常に敬う姿勢を持って接するようにしている。		
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	ご家族には出来る限り来訪していただき、職員ともコミュニケーションを図れるようにしている。常に情報を共有し、必要であれば協力を要請している。		
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	入居にあたり、自宅訪問を行い、本人や家族の様子を伺っている。家族にホームへ遊びに来てもらうなどして、円滑にホームでの生活に移行してもらえるようにしている。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が、家族と馴染みの店で食事をしたり、行きつけの美容院に行くことを支援している。 ・時折、利用者の友人から手紙が届く。家族の命日にの墓参にも行く利用者もいる。 	

クロスハート金澤・横浜

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	仲の良い利用者同士で過ごせるようにソファを用意したり、散歩や買い物に出かけられるよう支援している。		
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、連絡を取り合ったり、必要があればその後のサポート、相談などにのっている。		
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。	入所時の聞き取りや日常の会話、様子の観察からそれぞれの方の趣向や希望、意向の把握に努め、毎日の献立や外出先、一日の過ごし方などケアプランに反映させている。	<ul style="list-style-type: none"> ・職員は、利用者一人ひとりの意向や希望を会話や行動・しぐさから察知するように努めている。 ・意向を伝えにくい人には、居室や夜間の静かな時間帯や、ゆったりとした入浴時に話を聞いている。 	
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	キーパーソンや来訪されるゆかりの方々から聞き取りを行っている。またセンター方式を応用した独自のアセスメントシートを利用し、職員間の共有を図っている。		
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	日中夜間に分けてその方のご様子、過ごし方を記録し、生活のリズム、パターンを把握するよう努めている。		

クロスハート金澤・横浜

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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ご本人・ご家族から得た情報や職員が気づいた事をアセスメントシートにまとめ、それをもとにカンファレンスを実施し、3ヶ月に1度、介護計画の見直しを行っている。	・介護計画は、利用者や家族の意向、主治医の所見を入れ、職員間の申し送り事項を基に、担当者会議で検討して作成し、3か月ごとに見直している。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	日中、夜間と日々の記録を記入し、情報の共有を図っている。ケアプランの見直しにも当然反映させている。		
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	状況に応じ、施設において対応可能な事に関しては対応している。緊急時の対応は施設で行い、定期通院などで付き添いが必要な場合などは施設において対応している。		
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	近隣小学校の社会見学を受け入れており、地域の子供たちの福祉教育の支援を行っている。またホームで行われるイベントでは地域ボランティアの方に出演していただいている。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	協力医療機関の医師による月に2回の往診により健康管理に努めている。また本人及び家族等の希望のかかりつけ医の受診も行っている。	・本人や家族の希望により、かかりつけ医による医療を継続して受診できるよう支援している。家族に替わって職員が通院に付き添う場合もある。医療情報は個人別に記録し、職員間で共有している。	

クロスハート金澤・横浜

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	訪問看護ステーションと連携し、健康管理を行っている。医療連携体制加算を算定している。		
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。	医療依存度が著しく高い場合を除いて、可能な限り早期に退院が出来るよう、家族、病院、かかりつけ医と連携を取っている。		
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	体調を崩すなど、今までの生活が保てなくなった場合、ご家族と、必要があればかかりつけ医を交えて、今後の対応を話し合っている。	・利用者、家族には入所時に重度化した場合の対応を説明し同意を得ている。 ・容態急変時には主治医、看護師、家族と職員が話し合い、利用者にとって最善の方法を話し合い、方針を関係者間で共有している。	
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	内部、外部含めて研修などに参加するように努めているが、全員が参加できる体制ではない。		
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年2回併設デイサービスと合同の消防訓練を実施している。消防署には計画及び報告書を提出し、指導を受けている。	・防災・避難訓練は、年2回消防署の指導を得て実施している。職員の自衛消防隊が組織されている。 ・運営推進会議では非常時の対応、夜間帯を想定した訓練などにつき話し合っている。	・事業所の防災に関し、今後更に運営推進会議を通じて、地域の消防団などへ協力を要請されることが期待されます。

クロスハート金澤・横浜

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	トイレ誘導・排泄介助の際にはその方の誇りや尊厳を傷つけないように他のご入居者様との関係にも配慮して声かけを行っている。居室に入室する際には必ずノックと挨拶を行うなどプライバシー保護に努めている。	・個人情報の保護について職員は入職時、家族には入居時に説明し、同意書を交わしている。 ・誇りを損ねない言葉かけ排泄、入浴介護に配慮し、職員間で確認している。	
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	常に声掛けを行い、希望を伺うように努めている。また言葉にすることが難しい方は表情や行動を見て、できる限り本人の希望にそえるよう支援を行っている。		
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	日課はあるが起床や食事時間など利用者のペースを大切にしている。頻回に職員の訪室を希望される方や廊下を往復される方に対しても可能な限り寄り添い不安なく、本人のペースで暮らせるように支援を行っている。		
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	近隣に馴染みの理美容室がある場合は店の理解を得て継続して利用できるように努めている。		
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	利用者の希望を伺いながら献立を決めている。買い物にご一緒したり、下ごしらえ、調理など、出来る限りご利用者の機能を生かして、食事作りに参加していただいている。	・職員は、利用者と一緒に献立・買い物・調理、片づけを行い、食事を共にしている。 ・外食したり、誕生会、季節の行事食を作って、家族と共に楽しむ機会を作っている。	

クロスハート金澤・横浜

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	一日の食事摂取量は日誌に記録している。利用者に希望を伺いながらバランスの取れた献立を立てるよう配慮している。水分量は毎日チェックし、不足している方には飲水を勧めている。		
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	週1度の訪問歯科にて、ご入居者の口腔内のチェックをしてもらいアドバイスをいただいている。毎食後、口腔ケアを行っている。ご自分で出来る方は、お声掛けをしてお誘いする。		
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	ご利用者の排泄のリズムを把握し、出来る限り自立した排泄を行えるよう支援している。また失禁による自尊心低下を防ぐためにも必要に応じて周囲に気づかれぬようトイレにお誘いしている。	・生活リズムパターンシートでトイレに誘導し、排泄の自立を支援している。失禁が減り、リハビリパンツからパッドへの改善がみられた利用者もいる。	
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	自立の方も含め、毎日排便チェックを行っている。必要であれば、かかりつけ医、看護師に相談している。		
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	ご希望であれば、毎日でも入浴していただける体制にある。こちらの都合で入浴していただくのではなく、ご本人に意向を伺ってから対応している。	・希望によっては、毎日入浴できる。 ・入浴を好まない利用者はいないが、その日その日の声かけを工夫している。最低週2回の入浴を支援し清拭も行っている。	

クロスハート金澤・横浜

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	就寝時間は特に決めておらず、そのときの希望を優先する。		
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	薬のファイルを作成し、そのつど説明書をファイリングしている。職員はそのファイルを見ることで、薬について確認することが出来る。		
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	調理や買い物、掃除やゴミ捨てなど一人ひとりに合わせた役割を担っていただいている。月1回は遠方への外出を企画し、楽しんでいただいている。		
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	外出については、ご利用者の希望も伺い、行き先を決めている。	・利用者は車椅子の方も、天候や体調、希望により、事業所内の敷地や幼稚園周辺コースを散歩している。 ・家族の協力も得て、近場の旅行や季節の催しに参加している。外食、買物などの外出を積極的に支援している。	
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	ご自身で管理が可能な方には、現金をお持ちいただき、買い物時にご自分でお使いになっている。		

クロスハート金澤・横浜

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	ご希望があれば、ご家族に確認の上、電話や手紙のやり取りができるようを支援している。		
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	居間兼食堂は窓枠が広く梅の木を始めとした季節の花が咲く庭を眺めることができる。また裏手には山があり、落ち着いた自然の景観を望める。廊下や居間には大小の絵画が掲げられ、心地よい空間を作り出している。	・共用空間はゆったりとして清潔で明るく2階には天窓が数か所あり、自然光を取り入れ居心地よく暮らしている。 ・敷地内には梅の木、野菜畑や花壇があり、テラスで日光浴もしている。	
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	共用空間には独りになれる場所はないがソファやイスなどにより、ゆったりと過ごせる空間になっている。		
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	生活に支障が無ければ、居室への持込はご自由にしていただいている。入居時に、ご本人、ご家族と話し合い、慣れた環境での生活が継続できるように配慮している。	・居室には調度品・家族の写真、趣味の置物・仏壇があり、利用者の好みに合わせた雰囲気となっている。 ・床暖房の設備があり、換気には留意している。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	車椅子の自走可能なつくりになっている。また、廊下には手すりがついており、自立歩行が可能になっている。		

クロスハート金澤・横浜

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	法人基本理念「すべてのよきものを人生の先輩達と後輩達に捧ぐ」を基に研修・会議を通じて全スタッフの認識を深め、地域との交流を深めながら楽しく暮らせるよう支援している。		
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	地域の一員として自治会に入り、回覧板を回したり、祭りの神輿が訪れたり、近くの小学生が授業の一環でよく訪れ歌や劇を披露しながら入居者との交流を深めている。		
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	今のところ実施に至っていない。今後、運営推進会議を通じて地域住民の方々へ認知症やグループホームの存在意義等を発信していければと考えている。		
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	平成21年度より3月・9月と実施、開催は不定期。厳しい意見をいただけるので、単なる報告会にならぬようテーマを決めて協議する必要性を感じる。		
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	運営推進会議により、地域ケアプラザや区役所の人達とは多少交流をもてるようになってきた。今後可能な限り情報を共有し問題解決を図っていきたい。		

クロスハート金澤・横浜

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	各居室は常時開放しており玄関は夜間以外は開放している。門扉は施錠されている。身体拘束について勉強会を行った。		
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	虐待についての勉強会を行い、職員間で話し合いを持った。		
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	制度を利用している入居者がいる。職員に対し学ぶ機会をまだ持っていないが、今後勉強会を行う予定。		
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	入居前に重要事項説明書・契約書を読み合わせし、内容を理解した上で契約をしている。		
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	苦情相談窓口の連絡先の案内と家族等が意見・要望・苦情等が記入出来る用紙も準備している。家族の来訪時には、職員から情報を提供し、家族から直接職員が相談を受けている。		

クロスハート金澤・横浜

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	毎月のミーティングで、職員の意見を聞く機会を設けている。また法人でも事業・業務提案制度を実施しており、良い意見があれば水平展開される仕組みがある。		
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	仕組みはあるが不十分なため、現在コンサルタントを使い人事評価の仕組みを構築中である。		
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	実務的なことは業務の中で身につけるようにしている。外部研修では認知症介護実践者研修に参加し、研修内容を会議で報告し、報告書を作成して全職員に周知している。		
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	金沢ケアマネ倶楽部に参加し交流している。また同一法人のグループホーム7事業所で、交換研修や情報交換等を行い、相互のサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	ご本人が相談に見えた場合は、時間をとってお話を伺うように努めている。		

クロスハート金澤・横浜

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	ご家族が相談にみえた場合も、同様にゆっくりお話を伺うようにつとめている。		
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	必要であれば、地域のケアマネージャ等を紹介している。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	生活の場と考えて、調理や片付け、掃除、洗濯物のたたみ、園芸や買い物等本人が可能な限り参加してもらっている。また利用者を年長者として常に敬う姿勢を持って接するようにしている。		
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	ご家族には出来る限り来訪していただき、職員ともコミュニケーションを図れるようにしている。常に情報を共有し、必要であれば協力を要請している。		
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	入居にあたり、自宅訪問を行い、本人や家族の様子を伺っている。家族にホームへ遊びに来てもらうなどして、円滑にホームでの生活に移行してもらえるようにしている。		

クロスハート金澤・横浜

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	仲の良い利用者同士で過ごせるようにソファを用意したり、散歩や買い物に出かけられるよう支援している。		
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、連絡を取り合ったり、必要があればその後のサポート、相談などにのっている。		
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。	入所時の聞き取りや日常の会話、様子の観察からそれぞれの方の趣向や希望、意向の把握に努め、毎日の献立や外出先、一日の過ごし方などケアプランに反映させている。		
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	キーパーソンや来訪されるゆかりの方々から聞き取りを行っている。またセンター方式を応用した独自のアセスメントシートを利用し、職員間の共有を図っている。		
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	日中夜間に分けてその方のご様子、過ごし方を記録し、生活のリズム、パターンを把握するよう努めている。		

クロスハート金澤・横浜

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	ご本人・ご家族から得た情報や職員が気づいた事をアセスメントシートにまとめ、それをもとにカンファレンスを実施し、3ヶ月に1度、介護計画の見直しを行っている。		
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	日中、夜間と日々の記録を記入し、情報の共有を図っている。ケアプランの見直しにも当然反映させている。		
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	状況に応じ、施設において対応可能な事には対応している。緊急時の対応は施設で行い、定期通院などで付き添いが必要な場合などは施設において対応している。		
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	近隣小学校の社会見学を受け入れており、地域の子供たちの福祉教育の支援を行っている。またホームで行われるイベントでは地域ボランティアの方に出演していただいている。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	協力医療機関の医師による月に2回の往診により健康管理に努めている。また本人及び家族等の希望のかかりつけ医の受診も行っている。		

クロスハート金澤・横浜

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	訪問看護ステーションと連携し、健康管理を行っている。医療連携体制加算を算定している。		
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。	医療依存度が著しく高い場合を除いて、可能な限り早期に退院が出来るよう、家族、病院、かかりつけ医と連携を取っている。		
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	体調を崩すなど、今までの生活が保てなくなった場合、ご家族と、必要があればかかりつけ医を交えて、今後の対応を話し合っている。		
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	内部、外部含めて研修などに参加するように努めているが、全員が参加できる体制ではない。		
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年2回併設デイサービスと合同の消防訓練を実施している。消防署には計画及び報告書を提出し、指導を受けている。		

クロスハート金澤・横浜

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	トイレ誘導・排泄介助の際にはその方の誇りや尊厳を傷つけないように他のご入居者様との関係にも配慮して声かけを行っている。居室に入室する際には必ずノックと挨拶を行うなどプライバシー保護に努めている。		
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	常に声掛けを行い、希望を伺うように努めている。また言葉にすることが難しい方は表情や行動を見て、できる限り本人の希望にそえるよう支援を行っている。		
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	日課はあるが起床や食事時間など利用者のペースを大切にしている。頻回に職員の訪室を希望される方や廊下を往復される方に対しても可能な限り寄り添い不安なく、本人のペースで暮らせるように支援を行っている。		
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	近隣に馴染みの理美容室がある場合は店の理解を得て継続して利用できるように努めている。		
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	利用者の希望を伺いながら献立を決めている。買い物と一緒にしたり、下ごしらえ、調理など、出来る限りご利用者の機能を生かして、食事作りに参加していただいている。		

クロスハート金澤・横浜

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	一日の食事摂取量は日誌に記録している。利用者に希望を伺いながらバランスの取れた献立を立てるよう配慮している。水分量は毎日チェックし、不足している方には飲水を勧めている。		
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	週1度の訪問歯科にて、ご入居者の口腔内のチェックをしてもらいアドバイスをいただいている。毎食後、口腔ケアを行っている。ご自分で出来る方は、お声掛けをしてお誘いする。		
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	ご利用者の排泄のリズムを把握し、出来る限り自立した排泄を行えるよう支援している。また失禁による自尊心低下を防ぐためにも必要に応じて周囲に気づかれぬようトイレにお誘いしている。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	自立の方も含め、毎日排便チェックを行っている。必要であれば、かかりつけ医、看護師に相談している。		
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	ご希望であれば、毎日でも入浴していただける体制にある。こちらの都合で入浴していただくのではなく、ご本人に意向を伺ってから対応している。		

クロスハート金澤・横浜

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	就寝時間は特に決めておらず、そのときの希望を優先する。		
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	薬のファイルを作成し、そのつど説明書をファイリングしている。職員はそのファイルを見ることで、薬について確認することが出来る。		
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	調理や買い物、掃除やゴミ捨てなど一人ひとりに合わせた役割を担っていただいている。月1回は遠方への外出を企画し、楽しんでいただいている。		
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	外出については、ご利用者の希望も伺い、行き先を決めている。		
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	ご自身で管理が可能な方には、現金をお持ちいただき、買い物時にご自分でお使いになっている。		

クロスハート金澤・横浜

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	ご希望があれば、ご家族に確認の上、電話や手紙のやり取りができるようを支援している。		
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	居間兼食堂は窓枠が広く梅の木を始めとした季節の花が咲く庭を眺めることができる。また裏手には山があり、落ち着いた自然の景観を望める。廊下や居間には大小の絵画が掲げられ、心地よい空間を作り出している。		
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	共用空間には独りになれる場所はないがソファやイスなどにより、ゆったりと過ごせる空間になっている。		
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	生活に支障が無ければ、居室への持込はご自由にさせていただいている。入居時に、ご本人、ご家族と話し合い、慣れた環境での生活が継続できるように配慮している。		
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	車椅子の自走可能なつくりになっている。また、廊下には手すりがついており、自立歩行が可能になっている。		

クロスハート金澤・横浜

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	法人基本理念「すべてのよきものを人生の先輩達と後輩達に捧ぐ」を基に研修・会議を通じて全スタッフの認識を深め、地域との交流を深めながら楽しく暮らせるよう支援している。		
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	地域の一員として自治会に入り、回覧板を回したり、祭りの神輿が訪れたり、近くの小学生が授業の一環でよく訪れ歌や劇を披露しながら入居者との交流を深めている。		
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	今のところ実施に至っていない。今後、運営推進会議を通じて地域住民の方々へ認知症やグループホームの存在意義等を発信していければと考えている。		
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	平成21年度より3月・9月と実施、開催は不定期。厳しい意見をいただけるので、単なる報告会にならぬようテーマを決めて協議する必要性を感じる。		
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	運営推進会議により、地域ケアプラザや区役所の人達とは多少交流をもてるようになってきた。今後可能な限り情報を共有し問題解決を図っていきたい。		

クロスハート金澤・横浜

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	各居室は常時開放しており玄関は夜間以外は開放している。門扉は施錠されている。身体拘束について勉強会を行った。		
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	虐待についての勉強会を行い、職員間で話し合いを持った。		
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	制度を利用している入居者がいる。職員に対し学ぶ機会をまだ持っていないが、今後勉強会を行う予定。		
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	入居前に重要事項説明書・契約書を読み合わせし、内容を理解した上で契約をしている。		
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	苦情相談窓口の連絡先の案内と家族等が意見・要望・苦情等が記入出来る用紙も準備している。家族の来訪時には、職員から情報を提供し、家族から直接職員が相談を受けている。		

クロスハート金澤・横浜

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	毎月のミーティングで、職員の意見を聞く機会を設けている。また法人でも事業・業務提案制度を実施しており、良い意見があれば水平展開される仕組みがある。		
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	仕組みはあるが不十分なため、現在コンサルタントを使い人事評価の仕組みを構築中である。		
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	実務的なことは業務の中で身につけるようにしている。外部研修では認知症介護実践者研修に参加し、研修内容を会議で報告し、報告書を作成して全職員に周知している。		
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	金沢ケアマネ倶楽部に参加し交流している。また同一法人のグループホーム7事業所で、交換研修や情報交換等を行い、相互のサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	ご本人が相談に見えた場合は、時間をとってお話を伺うように努めている。		

クロスハート金澤・横浜

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	ご家族が相談にみえた場合も、同様にゆっくりお話を伺うようにつとめている。		
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	必要であれば、地域のケアマネージャ等を紹介している。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	生活の場と考えて、調理や片付け、掃除、洗濯物のたたみ、園芸や買い物等本人が可能な限り参加してもらっている。また利用者を年長者として常に敬う姿勢を持って接するようにしている。		
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	ご家族には出来る限り来訪していただき、職員ともコミュニケーションを図れるようにしている。常に情報を共有し、必要であれば協力を要請している。		
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	入居にあたり、自宅訪問を行い、本人や家族の様子を伺っている。家族にホームへ遊びに来てもらうなどして、円滑にホームでの生活に移行してもらえるようにしている。		

クロスハート金澤・横浜

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	仲の良い利用者同士で過ごせるようにソファを用意したり、散歩や買い物に出かけられるよう支援している。		
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、連絡を取り合ったり、必要があればその後のサポート、相談などにのっている。		
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。	入所時の聞き取りや日常の会話、様子の観察からそれぞれの方の趣向や希望、意向の把握に努め、毎日の献立や外出先、一日の過ごし方などケアプランに反映させている。		
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	キーパーソンや来訪されるゆかりの方々から聞き取りを行っている。またセンター方式を応用した独自のアセスメントシートを利用し、職員間の共有を図っている。		
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	日中夜間に分けてその方のご様子、過ごし方を記録し、生活のリズム、パターンを把握するよう努めている。		

クロスハート金澤・横浜

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	ご本人・ご家族から得た情報や職員が気づいた事をアセスメントシートにまとめ、それをもとにカンファレンスを実施し、3ヶ月に1度、介護計画の見直しを行っている。		
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	日中、夜間と日々の記録を記入し、情報の共有を図っている。ケアプランの見直しにも当然反映させている。		
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	状況に応じ、施設において対応可能な事には対応している。緊急時の対応は施設で行い、定期通院などで付き添いが必要な場合などは施設において対応している。		
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	近隣小学校の社会見学を受け入れており、地域の子供たちの福祉教育の支援を行っている。またホームで行われるイベントでは地域ボランティアの方に出演していただいている。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	協力医療機関の医師による月に2回の往診により健康管理に努めている。また本人及び家族等の希望のかかりつけ医の受診も行っている。		

クロスハート金澤・横浜

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	訪問看護ステーションと連携し、健康管理を行っている。医療連携体制加算を算定している。		
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。	医療依存度が著しく高い場合を除いて、可能な限り早期に退院が出来るよう、家族、病院、かかりつけ医と連携を取っている。		
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	体調を崩すなど、今までの生活が保てなくなった場合、ご家族と、必要があればかかりつけ医を交えて、今後の対応を話し合っている。		
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	内部、外部含めて研修などに参加するように努めているが、全員が参加できる体制ではない。		
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年2回併設デイサービスと合同の消防訓練を実施している。消防署には計画及び報告書を提出し、指導を受けている。		

クロスハート金澤・横浜

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	トイレ誘導・排泄介助の際にはその方の誇りや尊厳を傷つけないように他のご入居者様との関係にも配慮して声かけを行っている。居室に入室する際には必ずノックと挨拶を行うなどプライバシー保護に努めている。		
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	常に声掛けを行い、希望を伺うように努めている。また言葉にすることが難しい方は表情や行動を見て、できる限り本人の希望にそえるよう支援を行っている。		
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	日課はあるが起床や食事時間など利用者のペースを大切にしている。頻回に職員の訪室を希望される方や廊下を往復される方に対しても可能な限り寄り添い不安なく、本人のペースで暮らせるように支援を行っている。		
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	近隣に馴染みの理美容室がある場合は店の理解を得て継続して利用できるように努めている。		
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	利用者の希望を伺いながら献立を決めている。買い物と一緒にしたり、下ごしらえ、調理など、出来る限りご利用者の機能を生かして、食事作りに参加していただいている。		

クロスハート金澤・横浜

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	一日の食事摂取量は日誌に記録している。利用者に希望を伺いながらバランスの取れた献立を立てるよう配慮している。水分量は毎日チェックし、不足している方には飲水を勧めている。		
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	週1度の訪問歯科にて、ご入居者の口腔内のチェックをしてもらいアドバイスをいただいている。毎食後、口腔ケアを行っている。ご自分で出来る方は、お声掛けをしてお誘いする。		
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	ご利用者の排泄のリズムを把握し、出来る限り自立した排泄を行えるよう支援している。また失禁による自尊心低下を防ぐためにも必要に応じて周囲に気づかれぬようトイレにお誘いしている。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	自立の方も含め、毎日排便チェックを行っている。必要であれば、かかりつけ医、看護師に相談している。		
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	ご希望であれば、毎日でも入浴していただける体制にある。こちらの都合で入浴していただくのではなく、ご本人に意向を伺ってから対応している。		

クロスハート金澤・横浜

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	就寝時間は特に決めておらず、そのときの希望を優先する。		
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	薬のファイルを作成し、そのつど説明書をファイリングしている。職員はそのファイルを見ることで、薬について確認することが出来る。		
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	調理や買い物、掃除やゴミ捨てなど一人ひとりに合わせた役割を担っていただいている。月1回は遠方への外出を企画し、楽しんでいただいている。		
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	外出については、ご利用者の希望も伺い、行き先を決めている。		
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	ご自身で管理が可能な方には、現金をお持ちいただき、買い物時にご自分でお使いになっている。		

クロスハート金澤・横浜

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	ご希望があれば、ご家族に確認の上、電話や手紙のやり取りができるようを支援している。		
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	居間兼食堂は窓枠が広く梅の木を始めとした季節の花が咲く庭を眺めることができる。また裏手には山があり、落ち着いた自然の景観を望める。廊下や居間には大小の絵画が掲げられ、心地よい空間を作り出している。		
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	共用空間には独りになれる場所はないがソファやイスなどにより、ゆったりと過ごせる空間になっている。		
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	生活に支障が無ければ、居室への持込はご自由にさせていただいている。入居時に、ご本人、ご家族と話し合い、慣れた環境での生活が継続できるように配慮している。		
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	車椅子の自走可能なつくりになっている。また、廊下には手すりがついており、自立歩行が可能になっている。		

