

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 2-5 4-2			
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25年12月31日	評価結果 市町村受理日	平成26年3月3日	

※ 事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度のホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先	http://www.shinkoufukushikai.com/
----------	---

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

ご入居者様が、季節を感じられるように、季節ごとのイベントに力を入れています。毎年恒例となっている、各イベントには沢山のご家族も参加され、ご入居者との水入らずの時間を楽しんでいただいています。ホーム内では、広い庭園を活かし、梅を取ったり、バーベキューなどを開催しています。毎朝、敷地内の清掃を行う際には、ご入居者様にも手伝っていただき、役割を持って生活を送っていただけるように働きかけています。近隣の小学校と、学習の一環として定期的に交流をもったり、自治会とも食事会や防災訓練・運営推進会議を通して親密な関係を構築しつつあります。ご見学の方からも「きれいな施設ですね」とよく言われますが、内からも外からもきれいな施設であり続けたいと思っています。

【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26年1月31日	評価機関 評価決定日	平成26年2月27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)】

【事業所の優れている点】

◇事業所は、裏山の雑木林を背景に広い庭園内には梅林があり多彩な木や花が植えられなど自然環境に恵まれている。利用者は、豊かな環境で好きなきに散歩をしながら季節を感じたり、時にはバーベキューやお茶会を催している。又、庭で採れた梅で毎年ジュースを作り、自然と一体になったホームでの穏やかな暮らしを楽しんでいる。
◇地元自治会とは密接な協力関係を築いており、自治会事業の「見守りネットワーク」への加入を始め、地域の防災訓練にも参加している。地域の方にグループホームを知ってもらうため、見学会を開催するなど、地域の一員として日常的に交流している。
◇学習の一環として、近隣の小学4年の児童を受け入れており、児童が企画して利用者と一緒にゲームやお菓子作りをし、事業所の秋祭りでは「よさこいソーラン」を踊って盛り上げてくれている。

【事業所が工夫している点】

◇3か月ごとにアセスメントを行い、センター方式で利用者の現状をきめ細かく把握して介護計画に反映している。職員は利用者とは1対1で話す機会を持ち、一人ひとりの意向を把握して思いや意向に沿った支援に取り組んでいる。歌の好きな方は併設のデイサービスの音楽レクリエーションに参加したり、おしゃれをしてホテルのバイキングへ出かけるなど、能力を活かした張りのある生活を送っている。

【地域密着型サービスの外部評価項目の構成】

評価項目の領域	自己評価項目	外部評価項目
I 理念に基づく運営	1 ~ 14	1 ~ 7
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	15 ~ 22	8
III その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	23 ~ 35	9 ~ 13
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	36 ~ 55	14 ~ 20
V アウトカム項目	56 ~ 68	

事業所名	グループホームクロスハート金沢・横浜
ユニット名	A棟

V アウトカム項目			
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる。 (参考項目：23, 24, 25)	○	1, ほぼ全ての利用者の
			2, 利用者の2/3くらいの
			3, 利用者の1/3くらいの
			4, ほとんど掴んでいない
57	利用者と職員が一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○	1, 毎日ある
			2, 数日に1回程度ある
			3, たまにある
			4, ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている。 (参考項目：36, 37)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。 (参考項目：49)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安な区過ごせている。 (参考項目：30, 31)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている。 (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	グループホーム事業のスローガンである、『おいしく おしゃれに おつきあい』をもとに、日々の生活の中で、施設という環境に埋没しないように、職員一同、心がけ業務に従事している。	・法人理念と事業所の基本方針を基に、リーダーが話し合い作成した「クロスハートベーシック7項目」を全職員が念頭に、日々利用者の気持ちに沿った支援に努めている。 ・職員は新入職員カレッジやOJTで理念と心の在り方を学んでいる。	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	地域のイベントに積極的に参加するほか、毎朝おこなうホーム周辺の掃除に、入居者も参加し、顔の見える関係を構築することが出来ている。	・自治会に加入し、地域のイベントやふれあい昼食会、防災訓練に参加し地域の一員として活動している。 ・学習の一環として近隣の小学4年の児童を毎年受け入れている。 ・事業所の秋祭りに小学校の児童や近隣住民を招待して交流している。	
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	近くの小学校の授業の一環として、年に数回4年生と交流を持っている。自施設のイベントに地域の方が参加されている。（歌や踊り、音楽（オカリナ）など）また地域住民を招き見学会を実施。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議には各棟から、家族が参加し、意見交換を行うとともに実現可能な要望に関して、十分に検討し、実行に移している。	・自治会役員、地域包括支援センター職員、家族代表をメンバーに、2か月ごとに開催しており、状況報告後の意見交換している。 ・自治会から地域の防災訓練のとき、車いすで避難場所までの時間計測依頼があり協力した事例がある。	
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	地域の見守りネットワークなどを媒介にし、区役所との連携を深めている。区役所の高齢支援課より介護相談員の定期訪問を11月より開始。	・昨年11月から、区の介護相談員の定期訪問が実施されたのを機会に、区の職員に、事業所の実情を見て貰い、相談する機会として活用する予定である。 ・高齢支援課には、運営推進会議の議事録を郵送している。	区の担当者に運営推進会議の議事録を直接届け、事業所の取り組み状況を積極的に伝えながら、協力関係を深めてゆくことが期待されます。

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	拘束に関しては、内部研修を行うとともに、随時、周知と徹底を行っている。また、言葉による拘束に関しても、ミーティングなどで啓発を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・「身体拘束をしないケア」を玄関に掲示し、内部研修や全職員が参加するミーティングで自分たちの介護事例をあげて学んでいる。 ・門扉のみ施錠しているが、利用者は庭に自由に出入りでき、蓄を付けた梅を眺めたりして、気分転換をしている。 	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	内部研修や定期のミーティングにて、周知と啓発を行い、防止に努めている。		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	内部研修や定期のミーティングにて、周知と啓発を行い、防止に努めている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約には専用に時間を割き、対応している。不明点なども随時応答するような体制を確立している。		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	運営推進会議において、家族から出された意見、要望などはスタッフミーティングなどで公表し、可能な限り形にし、対応している。	<ul style="list-style-type: none"> ・運営推進会議や面会の折に、家族からの意見・要望を聴いている。面会が困難な家族には、電話で意向を確認している。 ・家族から、車いすの方も身体を動かす機会を作って欲しいとの要望があり、散歩や併設のデイのレクリエーションに参加し改善に繋がった。 	

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
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	毎月、全スタッフ参加のミーティングを開催し、意見交換を行っている。また理事長宛ボックスを設け、職員の意見がダイレクトに理事長まで届くようにしている。	・職員の意見や提案は、毎月のミーティングやリーダー会議で聴き、運営に反映している。又、「理事長への手紙」の制度で、直接理事長に提案する体制もできている。 ・職員の提案で感染症対策の強化を図ることになり、ユニット毎に「感染症対策用品」一式を用意した。	
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	職場内環境では休憩所や更衣室の確保が厳しい状況となった。給与面での保障・向上に向けては半期ごとにスタッフ一人一人に目標設定を行い、実践の度合いを評価に反映させている。今後非常勤職員へも展開を法人本部にて検討中。		
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	スタッフ全員が参加する法人内の研修のほかに、各公共機関や学校機関などの研修の情報を掲示する場所があり、研修費なども支給している。新入職スタッフに対しOJTを実施している。法人本部にカレッジ事務局があり研修を取りまとめている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	地域を管轄するケアプラザとの連携強化を図っている。外部研修などの参加を通して、同業者と交流が持てるように配慮している。		
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	訪問調査で得た情報をもとに、心理面に配慮しながら、積極的にコミュニケーションをとり、新しい生活環境に慣れられるようにアプローチを行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	インテーク面接、訪問調査などで知りえた情報をもとに、情報シートを作成。家族記入欄などもあり、言葉だけでなく、書類として家族の思いを明記し、スタッフ間で共有している。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	インテーク面接、訪問調査などで知りえた情報をもとに、情報シートを作成。法人内の他の事業所と、共有を図り、対応する場合もある。入居直後はスタッフ間、管理者の間で情報交換をする時間を設けている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	本人の負担にならないように、積極的に家事や環境整備などの掃除にも参加していただき、『役割』を持ち、生活を送ることができるように援助を行っている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	家族のもとで外泊することをはじめ、一時外出などをする際には、日常の様子を家族に情報提供し、介護面などの留意点も告げ、安全な外出をサポートするように心がけている。家族参加のイベントも開催している。毎月のお便りでも近況報告。		
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	開所記念や秋祭り、クリスマス会など、ホームを全開放し、家族参加型のイベントを開催している。	<ul style="list-style-type: none"> ・友人が定期的に訪ねてくる方も居り、お茶を出して歓待している。自宅が地元の利用者が、自治会の催しに参加して友人と旧交を温めることもある。 ・家が気になる方や、馴染みの美容院に出掛ける方には、職員が同行している。 	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	本人の意思を尊重しながら、相互の関係を構築できるようにアプローチしていく他、ひとりの時間も大切にできるように配慮している。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	退去後も関係機関にお便りなどを送付している。また、可能であれば訪問をさせてもらい、交流の時間を持つようにしている。		
Ⅲ その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している。	再アセスメントの際には十分に時間を設け本人と1対1で話す時間を持っている。日ごろから家族との連絡を密にし、家族の意向を取り入れるように努めている。再アセスメント後はケア会議を行い、実践に移す体制を確立している。	・職員は日々支援の中で一人ひとりの話を聞き、連絡ノートに記録して職員間で情報を共有し、共通認識を持って支援にあたっている。 ・把握が困難な方は、表情や態度での合図を見逃さずに思いを汲み取り、気持ちに添って支援している。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	入所前の生活の様子が把握できる『生活の歴史』という書式を用意していて、入居時に家族に記入してもらっている。スタッフはいつでも閲覧できるようにファイリングしている。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	必要に応じて24時間の記録用紙を使用し、本人の状態把握に努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ユニットごとのミーティングのほか、ケア計画会議を開催し、情報の共有や意見交換の場を設けている。	・本人・家族の意見、モニタリングシートを基にケアカンファレンスを行い、全職員が意見交換して立案し、リーダーと担当で最終的な介護計画を作成している。 ・計画は3か月ごとに再アセスメントし、現状に即して見直している。	
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	日々の記録用紙以外にも、24時間観察シートなどを併用し、入居者の状態を細かく把握できるように努めている。それらの情報を、ミーティングなどでも活用しケアの見直しを行っている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	家族との連絡を密にとり、臨機応変な対応を行える体制を構築している。隣接しているデイサービスの機械浴槽を使用するなどの対応を行うことができる。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	ケアプラザのボランティア情報の公開のほか、自治会にも参加し、回覧板などから地域の公園の清掃やサロンやイベントに可能な限り参加している。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 受診は、本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	提携医療機関のほかにも、今まで通っていた病院への通院が継続できるようにサポートする体制を整えている。	・現在全員が提携医療機関を利用しているが、専門のかかりつけ医へは家族に依頼し、状況によっては職員が付き添って受診している。 ・提携内科医の往診が隔週、看護師が毎週訪問し、24時間連携体制が整っている。歯科医は週1回、眼科医が月1回往診している。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	提携の訪問看護ステーションと連携を密にとり、入居者の状態の把握に努めている。(ナースコール表・コール用紙・訪問ノートなど)		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	経過観察を行いながら医療機関との連絡や、お見舞いを兼ねた訪問を行い、本人の状態把握や予後などの情報収集を積極的に行っている。カンファレンスには必ず参加し、意見交換を行っている。		
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	ターミナルケアに対応しているため、状態変化があった際に、提携医師の指示の下、家族参加を前提とした、カンファレンスを実施している。	<ul style="list-style-type: none"> ・重度化や終末期に向けた指針があり、入居時に本人・家族に説明している。重度化した場合、主治医、家族、看護師、職員間で話し合い、対応が可能な場合はチームでの支援に取り組んでいる。 ・今年に入り1名の利用者の看取りを行った。 	職員を対象に、看取りに関する研修を計画的に実施するとともに、看取りに立ち会った職員の経験談を聞き、全員で情報を共有することが望まれます。
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	法人内の救急救命の研修に参加。そのほかに消防署主催の研修にもスタッフを参加させ体制を構築している。		
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	土砂災害危険地区に指定されているため、自治会と協力関係を結び、緊急避難時の協力体制を確立している。また、防災マニュアル以外にも、土砂災害マニュアルを作成し、スタッフ間での周知徹底を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・年2回消防署立会いの下自治会長と近隣住民の協力を得て、防災訓練を行っている。次回は、夜間想定避難訓練を行う予定である。土砂災害危険地域に指定されているため、自治会と協力体制を築いている。 ・AEDの講習を、地域の方にも使ってもらおうと一緒に受けた。 	

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
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	法人職員の7つの心得【クロスハートベーシック）をもとに、おもてなしの心の徹底を実践し、馴れ合いによるコミュニケーションのsつの低下が起こらないようにしている。	<ul style="list-style-type: none"> ・職員は、利用者を常に人生の先輩として敬いおもてなしをしている。 ・トイレ誘導などの声掛けにもプライバシーに配慮して対応している。 ・個人情報の施錠管理やPCのパスワード、キーロック、通院時の持ち出しの限定やチェック体制など、保護管理も徹底している。 	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	職員主導の業務展開を最初減にとどめ、本人の意思の下、一日の生活が送れるようにアプローチしている。選択することが困難な入居者には二者択一の質問方法などで柔軟に対応している。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	職員主導の業務展開を最初減にとどめ、本人の意思の下、一日の生活が送れるようにアプローチしている。選択することが困難な入居者には二者択一の質問方法などで柔軟に対応している。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	ホームの基本理念である、おいしく おしゃれに おつきあい を守り、アプローチを行っている。入居時には可能な限り、自宅にある衣類を持ってきてもらうようにしている。		
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	入居者一人ひとりに役割を持っていただけるようなアプローチを行っている。盛り付けや片付け、なども一貫して言葉をかけ手伝っていただける場を提供している。	<ul style="list-style-type: none"> ・週1回は利用者希望の献立とし、買い物に出かけたり外食を楽しむこともある。誕生日にはケーキとお茶で祝い、花をプレゼントしている。 ・利用者は調理や盛り付けなどできる範囲で手伝い、職員も一緒に食卓を囲み会話を楽しんでいる。 	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	水分、食事摂取記録表にて入居者全人数分の摂取量を記録・把握し不足しないように支援している。病歴などにも配慮し、個人に合わせたアプローチを行っている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	隔週で訪問歯科医による口腔内の定期検診を行っているほか、毎食後、一連の流れで口腔ケアを行っている。		
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	日々記録している排泄表をもとに、提示のトイレ誘導以外にも、個人の排尿パターンに合わせ、トイレ誘導を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・チェックリストで利用者の排泄パターンを把握して、自立での排泄を支援している。夜間だけポータブルトイレを使用する利用者もいる。 ・乳製品の摂取や腹部のマッサージ、体操を取り入れ、薬に頼らない排便を心がけている。 	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	排泄表で状況を確認しながら、おやつや飲み物などに乳製品を取り入れ、無理のない排便コントロールを行っている。食事の内容も食物繊維を豊富にとり入れたメニューを考案するようにしている。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々に応じた入浴の支援をしている	原則、午前中から夕方以降まで、自由に入浴できるようにしている。利用者の納得を得ながら入浴への誘導を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・脱衣場・浴室の暖房で冬場のヒートショック対策をしている。利用者の体質に配慮した石鹸やシャンプーを使用し、季節によりゆず湯や菖蒲湯などを楽しんでもらっている。 ・入浴を拒む方には、利用者に応じて時間を変えたり対応を変えて入浴してもらっている。 	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	入居者の生活パターン、前日の睡眠状態や日中の様子などに配慮している。利用者によっては、持参したコールを使用したいという希望もあるので、対応している。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	個人ファイルに薬局から渡されたお薬ノートを保管している。また、新しい薬が追加変更になった際には、コピーをスタッフ連絡ノートに添付し、周知を図っている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	一人一人の生活歴を考慮し、画一的なサービス提供にならないように努めている。ホームの敷地内で安全面に配慮しながら可能な限り自由に移動できる空間を提供している。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	日常の買い物など、入居者も同行できるように支援している。月に1度はユニット全員で外出する機会を設ける努力をしている。	・職員とマンツーマンで衣類や日用品の買い物に外出している。庭のテラスでお茶を楽しんだり、施設の周りを花を摘んだりしながら散歩する利用者もいる。 ・ときには、ホテルでバイキングを楽しみ、花見に出かけている。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	本人が金銭を所持することを希望される場合は、家族と話し合い、なるべく少額にさせていただくようにしている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	手紙や電話などは基本的に、フロアリーダーへ確認、またはフロアリーダーの判断で自由に送ったり、電話を掛けることが可能。		
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	スタッフ一人ひとりに責任エリアを設け、1日最低30分以上の環境整備を義務付け、住環境の向上だけでなく、業務を展開する環境の維持向上を実施している。	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内外は清潔に保たれており、明るいうちリビングには、床暖房と加湿器で温湿度が管理されている。 ・庭やテラスには、四季折々の花が咲き、室内のインテリアや壁面にも居心地よく過ごせる工夫をしている。 	
53		○共用空間における一人ひとりの居場 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	リビング以外にもエレベーターホールにベンチや庭園部分に1人用椅子を設け自由に使用することができるようにしている。		
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	介護の支障をきたさない範囲で、なるべく所有していた方の馴染みのものを持ってこれるように支援している。	<ul style="list-style-type: none"> ・居室には床暖房とエアコンが設置されている。 ・利用者には、自宅の居室に近い状況にしてもらいたいとの方針で、使い慣れた家具や置物、写真、仏壇などを持ち込んで貰っている。 	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	安全に配慮しながら、本人に役割を担ってもらえるような支援を行っている。		

事業所名	グループホームクロスハート金沢・横浜
ユニット名	B棟

V アウトカム項目			
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる。 (参考項目：23, 24, 25)	○	1, ほぼ全ての利用者の
			2, 利用者の2/3くらいの
			3, 利用者の1/3くらいの
			4, ほとんど掴んでいない
57	利用者と職員が一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○	1, 毎日ある
			2, 数日に1回程度ある
			3, たまにある
			4, ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている。 (参考項目：36, 37)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。 (参考項目：49)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安な区過ごせている。 (参考項目：30, 31)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている。 (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	グループホーム事業のスローガンである、『おいしく おしゃれに おつきあい』をもとに、日々の生活の中で、施設という環境に埋没しないように、職員一同、心がけ業務に従事している。		
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	地域のイベントに積極的に参加するほか、毎朝おこなうホーム周辺の掃除に、入居者も参加し、顔の見える関係を構築することが出来ている。		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	近くの小学校の授業の一環として、年に数回4年生と交流を持っている。 自施設のイベントに地域の方が参加されている。(歌や踊り、音楽(オカリナ)など) また地域住民を招き見学会を実施。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議には各棟から、家族が参加し、意見交換を行うとともに実現可能な要望に関して、十分に検討し、実行に移している。		
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	地域の見守りネットワークなどを媒介にし、区役所との連携を深めている。 区役所の高齢支援課より介護相談員の定期訪問を11月より開始。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	拘束に関しては、内部研修を行うとともに、随時、周知と徹底を行っている。また、言葉による拘束に関しても、ミーティングなどで啓発を行っている。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	内部研修や定期的なミーティングにて、周知と啓発を行い、防止に努めている。		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	内部研修や定期的なミーティングにて、周知と啓発を行い、防止に努めている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約には専用に時間を割り、対応している。不明点なども随時応答するような体制を確立している。		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	運営推進会議において、家族から出された意見、要望などはスタッフミーティングなどで公表し、可能な限り形にし、対応している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	毎月、全スタッフ参加のミーティングを開催し、意見交換を行っている。また理事長宛ボックスを設け、職員の意見がダイレクトに理事長まで届くようにしている。		
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	職場内環境では休憩所や更衣室の確保が厳しい状況となった。給与面での保障・向上に向けては半期ごとにスタッフ一人一人に目標設定を行い、実践の度合いを評価に反映させている。今後非常勤職員へも展開を法人本部にて検討中。		
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	スタッフ全員が参加する法人内の研修のほかに、各公共機関や学校機関などの研修の情報を掲示する場所があり、研修費なども支給している。新入職スタッフに対しOJTを実施している。法人本部にカレッジ事務局があり研修を取りまとめている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	地域を管轄するケアプラザとの連携強化を図っている。外部研修などの参加を通して、同業者と交流が持てるように配慮している。		
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	訪問調査で得た情報をもとに、心理面に配慮しながら、積極的にコミュニケーションをとり、新しい生活環境に慣れられるようにアプローチを行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	インテーク面接、訪問調査などで知りえた情報をもとに、情報シートを作成。家族記入欄などもあり、言葉だけでなく、書類として家族の思いを明記し、スタッフ間で共有している。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	インテーク面接、訪問調査などで知りえた情報をもとに、情報シートを作成。法人内の他の事業所と、共有を図り、対応する場合もある。入居直後はスタッフ間、管理者の間で情報交換をする時間を設けている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	本人の負担にならないように、積極的に家事や環境整備などの掃除にも参加していただき、『役割』を持ち、生活を送ることができるように援助を行っている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	家族のもとで外泊することをはじめ、一時外出などをする際には、日常の様子を家族に情報提供し、介護面などの留意点も告げ、安全な外出をサポートするように心がけている。家族参加のイベントも開催している。毎月のお便りでも近況報告。		
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	開所記念や秋祭り、クリスマス会など、ホームを全開放し、家族参加型のイベントを開催している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	本人の意思を尊重しながら、相互の関係を構築できるようにアプローチしていく他、ひとりの時間も大切にできるように配慮している。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	退去後も関係機関にお便りなどを送付している。また、可能であれば訪問をさせてもらい、交流の時間を持つようにしている。		
Ⅲ その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している。	再アセスメントの際には十分に時間を設け本人と1対1で話す時間を持っている。日ごろから家族との連絡を密にし、家族の意向を取り入れるように努めている。再アセスメント後はケア会議を行い、実践に移す体制を確立している。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	入所前の生活の様子が把握できる『生活の歴史』という書式を用意していて、入居時に家族に記入してもらっている。スタッフはいつでも閲覧できるようにファイリングしている。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	必要に応じて24時間の記録用紙を使用し、本人の状態把握に努めている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ユニットごとのミーティングのほか、ケア計画会議を開催し、情報の共有や意見交換の場を設けている。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	日々の記録用紙以外にも、24時間観察シートなどを併用し、入居者の状態を細かく把握できるように努めている。それらの情報を、ミーティングなどでも活用しケアの見直しを行っている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	家族との連絡を密にとり、臨機応変な対応を行える体制を構築している。隣接しているデイサービスの機械浴槽を使用するなどの対応を行うことができる。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	ケアプラザのボランティア情報の公開のほか、自治会にも参加し、回覧板などから地域の公園の清掃やサロンやイベントに可能な限り参加している。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 受診は、本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	提携医療機関のほかにも、今まで通っていた病院への通院が継続できるようにサポートする体制を整えている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	提携の訪問看護ステーションと連携を密にとり、入居者の状態の把握に努めている。（ナースコール表・コール用紙・訪看ノートなど）		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	経過観察を行いながら医療機関との連絡や、お見舞いを兼ねた訪問を行い、本人の状態把握や予後などの情報収集を積極的に行っている。カンファレンスには必ず参加し、意見交換を行っている。		
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	ターミナルケアに対応しているため、状態変化があった際に、提携医師の指示の下、家族参加を前提とした、カンファレンスを実施している。		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	法人内の救急救命の研修に参加。そのほかに消防署主催の研修にもスタッフを参加させ体制を構築している。		
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	土砂災害危険地区に指定されているため、自治会と協力関係を結び、緊急避難時の協力体制を確立している。また、防災マニュアル以外にも、土砂災害マニュアルを作成し、スタッフ間での周知徹底を行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	法人職員の7つの心得【クロスハートベーシック）をもとに、おもてなしの心の徹底を实践し、馴れ合いによるコミュニケーションのsつの低下が起こらないようにしている。		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	職員主導の業務展開を最初減にとどめ、本人の意思の下、一日の生活が送れるようにアプローチしている。選択することが困難な入居者には二者択一の質問方法などで柔軟に対応している。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	職員主導の業務展開を最初減にとどめ、本人の意思の下、一日の生活が送れるようにアプローチしている。選択することが困難な入居者には二者択一の質問方法などで柔軟に対応している。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	ホームの基本理念である、おいしくおしゃれに おつきあい を守り、アプローチを行っている。入居時には可能な限り、自宅にある衣類を持ってきてもらうようにしている。		
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	入居者一人ひとりに役割を持っていただけるようなアプローチを行っている。盛り付けや片付け、なども一貫して言葉をかけ手伝っていただける場を提供している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	水分、食事摂取記録表にて入居者全 人分の摂取量を記録・把握し不足し ないように支援している。病歴など にも配慮し、個人に合わせたアプ ローチを行っている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一 人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケア をしている	隔週で訪問歯科医による口腔内の定 期検診を行っているほか、毎食後、 一連の流れで口腔ケアを行っている。		
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとり の力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレ での排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	日々記録している排泄表をもとに、 提示のトイレ誘導以外にも、個人の 排尿パターンに合わせ、トイレ誘導 を行っている。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫 や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り 組んでいる	排泄表で状況を確認しながら、おや つや飲み物などに乳製品を取り入 れ、無理のない排便コントロールを 行っている。食事の内容も食物繊維 を豊富にとり入れたメニューを考案 するようにしている。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を 楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決 めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をして いる	原則、午前中から夕方以降まで、自 由に入浴できるようにしている。利 用者の納得を得ながら入浴への誘導 を行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	入居者の生活パターン、前日の睡眠状態や日中の様子などに配慮している。利用者によっては、持参したコールを使用したいという希望もあるので、対応している。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	個人ファイルに薬局から渡されたお薬ノートを保管している。また、新しい薬が追加変更になった際には、コピーをスタッフ連絡ノートに添付し、周知を図っている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	一人一人の生活歴を考慮し、画一的なサービス提供にならないように努めている。ホームの敷地内で安全面に配慮しながら可能な限り自由に移動できる空間を提供している。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	日常の買い物など、入居者も同行できるように支援している。月に1度はユニット全員で外出する機会を設ける努力をしている。		
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	本人が金銭を所持することを希望される場合は、家族と話し合い、なるべく少額にさせていただくようにしている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	手紙や電話などは基本的に、フロアリーダーへ確認、またはフロアリーダーの判断で自由に送ったり、電話を掛けることが可能。		
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	スタッフ一人ひとりに責任エリアを設け、1日最低30分以上の環境整備を義務付け、住環境の向上だけでなく、業務を展開する環境の維持向上を実施している。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	リビング以外にもエレベーターホールにベンチや庭園部分に1人用椅子を設け自由に使用することができるようにしている。		
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	介護の支障をきたさない範囲で、なるべく所有していた方の馴染みのものを持ってこれるように支援している。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	安全に配慮しながら、本人に役割を担ってもらえるような支援を行っている。		

事業所名	グループホームクロスハート金沢・横浜
ユニット名	C棟

V アウトカム項目			
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる。 (参考項目：23, 24, 25)	○	1, ほぼ全ての利用者の
			2, 利用者の2/3くらいの
			3. 利用者の1/3くらいの
			4. ほとんど掴んでいない
57	利用者と職員が一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○	1, 毎日ある
			2, 数日に1回程度ある
			3. たまにある
			4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている。 (参考項目：36, 37)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。 (参考項目：49)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安な区過ごせている。 (参考項目：30, 31)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている。 (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	グループホーム事業のスローガンである、『おいしく おしゃれに おつきあい』をもとに、日々の生活の中で、施設という環境に埋没しないように、職員一同、心がけ業務に従事している。		
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	地域のイベントに積極的に参加するほか、毎朝おこなうホーム周辺の掃除に、入居者も参加し、顔の見える関係を構築することが出来ている。		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	近くの小学校の授業の一環として、年に数回4年生と交流を持っている。 自施設のイベントに地域の方が参加されている。(歌や踊り、音楽(オカリナ)など) また地域住民を招き見学会を実施。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議には各棟から、家族が参加し、意見交換を行うとともに実現可能な要望に関して、十分に検討し、実行に移している。		
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	地域の見守りネットワークなどを媒介にし、区役所との連携を深めている。 区役所の高齢支援課より介護相談員の定期訪問を11月より開始。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	拘束に関しては、内部研修を行うとともに、随時、周知と徹底を行っている。また、言葉による拘束に関しても、ミーティングなどで啓発を行っている。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	内部研修や定期的なミーティングにて、周知と啓発を行い、防止に努めている。		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	内部研修や定期的なミーティングにて、周知と啓発を行い、防止に努めている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約には専用に時間を割き、対応している。不明点なども随時応答するような体制を確立している。		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	運営推進会議において、家族から出された意見、要望などはスタッフミーティングなどで公表し、可能な限り形にし、対応している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	毎月、全スタッフ参加のミーティングを開催し、意見交換を行っている。また理事長宛ボックスを設け、職員の意見がダイレクトに理事長まで届くようにしている。		
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	職場内環境では休憩所や更衣室の確保が厳しい状況となった。給与面での保障・向上に向けては半期ごとにスタッフ一人一人に目標設定を行い、実践の度合いを評価に反映させている。今後非常勤職員へも展開を法人本部にて検討中。		
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	スタッフ全員が参加する法人内の研修のほかに、各公共機関や学校機関などの研修の情報を掲示する場所があり、研修費なども支給している。新入職スタッフに対しOJTを実施している。法人本部にカレッジ事務局があり研修を取りまとめている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	地域を管轄するケアプラザとの連携強化を図っている。外部研修などの参加を通して、同業者と交流が持てるように配慮している。		
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	訪問調査で得た情報をもとに、心理面に配慮しながら、積極的にコミュニケーションをとり、新しい生活環境に慣れられるようにアプローチを行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	インテーク面接、訪問調査などで知りえた情報をもとに、情報シートを作成。家族記入欄などもあり、言葉だけでなく、書類として家族の思いを明記し、スタッフ間で共有している。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	インテーク面接、訪問調査などで知りえた情報をもとに、情報シートを作成。法人内の他の事業所と、共有を図り、対応する場合もある。入居直後はスタッフ間、管理者の間で情報交換をする時間を設けている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	本人の負担にならないように、積極的に家事や環境整備などの掃除にも参加していただき、『役割』を持ち、生活を送ることができるように援助を行っている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	家族のもとで外泊することをはじめ、一時外出などをする際には、日常の様子を家族に情報提供し、介護面などの留意点も告げ、安全な外出をサポートするように心がけている。家族参加のイベントも開催している。毎月のお便りでも近況報告。		
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	開所記念や秋祭り、クリスマス会など、ホームを全開放し、家族参加型のイベントを開催している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	本人の意思を尊重しながら、相互の関係を構築できるようにアプローチしていく他、ひとりの時間も大切にできるように配慮している。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	退去後も関係機関にお便りなどを送付している。また、可能であれば訪問をさせてもらい、交流の時間を持つようにしている。		
Ⅲ その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している。	再アセスメントの際には十分に時間を設け本人と1対1で話す時間を持っている。日ごろから家族との連絡を密にし、家族の意向を取り入れるように努めている。再アセスメント後はケア会議を行い、実践に移す体制を確立している。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	入所前の生活の様子が把握できる『生活の歴史』という書式を用意していて、入居時に家族に記入してもらっている。スタッフはいつでも閲覧できるようにファイリングしている。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	必要に応じて24時間の記録用紙を使用し、本人の状態把握に努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ユニットごとのミーティングのほか、ケア計画会議を開催し、情報の共有や意見交換の場を設けている。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	日々の記録用紙以外にも、24時間観察シートなどを併用し、入居者の状態を細かく把握できるように努めている。それらの情報を、ミーティングなどでも活用しケアの見直しを行っている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	家族との連絡を密にとり、臨機応変な対応を行える体制を構築している。隣接しているデイサービスの機械浴槽を使用するなどの対応を行うことができる。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	ケアプラザのボランティア情報の公開のほか、自治会にも参加し、回覧板などから地域の公園の清掃やサロンやイベントに可能な限り参加している。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 受診は、本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	提携医療機関のほかにも、今まで通っていた病院への通院が継続できるようにサポートする体制を整えている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	提携の訪問看護ステーションと連携を密にとり、入居者の状態の把握に努めている。（ナースコール表・コール用紙・訪看ノートなど）		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	経過観察を行いながら医療機関との連絡や、お見舞いを兼ねた訪問を行い、本人の状態把握や予後などの情報収集を積極的に行っている。カンファレンスには必ず参加し、意見交換を行っている。		
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	ターミナルケアに対応しているため、状態変化があった際に、提携医師の指示の下、家族参加を前提とした、カンファレンスを実施している。		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	法人内の救急救命の研修に参加。そのほかに消防署主催の研修にもスタッフを参加させ体制を構築している。		
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	土砂災害危険地区に指定されているため、自治会と協力関係を結び、緊急避難時の協力体制を確立している。また、防災マニュアル以外にも、土砂災害マニュアルを作成し、スタッフ間での周知徹底を行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	法人職員の7つの心得【クロスハートベーシック）をもとに、おもてなしの心の徹底を实践し、馴れ合いによるコミュニケーションのsつの低下が起こらないようにしている。		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	職員主導の業務展開を最初減にとどめ、本人の意思の下、一日の生活が送れるようにアプローチしている。選択することが困難な入居者には二者択一の質問方法などで柔軟に対応している。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	職員主導の業務展開を最初減にとどめ、本人の意思の下、一日の生活が送れるようにアプローチしている。選択することが困難な入居者には二者択一の質問方法などで柔軟に対応している。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	ホームの基本理念である、おいしくおしゃれに おつきあい を守り、アプローチを行っている。入居時には可能な限り、自宅にある衣類を持ってきてもらうようにしている。		
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	入居者一人ひとりに役割を持っていただけるようなアプローチを行っている。盛り付けや片付け、なども一貫して言葉をかけ手伝っていただける場を提供している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	水分、食事摂取記録表にて入居者全 人分の摂取量を記録・把握し不足し ないように支援している。病歴など にも配慮し、個人に合わせたアプ ローチを行っている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一 人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケア をしている	隔週で訪問歯科医による口腔内の定 期検診を行っているほか、毎食後、 一連の流れで口腔ケアを行っている。		
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとり の力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレ での排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	日々記録している排泄表をもとに、 提示のトイレ誘導以外にも、個人の 排尿パターンに合わせ、トイレ誘導 を行っている。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫 や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り 組んでいる	排泄表で状況を確認しながら、おや つや飲み物などに乳製品を取り入 れ、無理のない排便コントロールを 行っている。食事の内容も食物繊維 を豊富にとり入れたメニューを考案 するようにしている。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を 楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決 めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をして いる	原則、午前中から夕方以降まで、自 由に入浴できるようにしている。利 用者の納得を得ながら入浴への誘導 を行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	入居者の生活パターン、前日の睡眠状態や日中の様子などに配慮している。利用者によっては、持参したコールを使用したいという希望もあるので、対応している。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	個人ファイルに薬局から渡されたお薬ノートを保管している。また、新しい薬が追加変更になった際には、コピーをスタッフ連絡ノートに添付し、周知を図っている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	一人一人の生活歴を考慮し、画一的なサービス提供にならないように努めている。ホームの敷地内で安全面に配慮しながら可能な限り自由に移動できる空間を提供している。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	日常の買い物など、入居者も同行できるように支援している。月に1度はユニット全員で外出する機会を設ける努力をしている。		
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	本人が金銭を所持することを希望される場合は、家族と話し合い、なるべく少額にさせていただくようにしている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	手紙や電話などは基本的に、フロアリーダーへ確認、またはフロアリーダーの判断で自由に送ったり、電話を掛けることが可能。		
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	スタッフ一人ひとりに責任エリアを設け、1日最低30分以上の環境整備を義務付け、住環境の向上だけでなく、業務を展開する環境の維持向上を実施している。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	リビング以外にもエレベーターホールにベンチや庭園部分に1人用椅子を設け自由に使用することができるようにしている。		
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	介護の支障をきたさない範囲で、なるべく所有していた方の馴染みのものを持ってこれるように支援している。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	安全に配慮しながら、本人に役割を担ってもらえるような支援を行っている。		

目 標 達 成 計 画

事業所名 クロスハート金沢・横浜

作成日 平成26年2月27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り組み内容	目標達成に要する期間
1	5	運営推進会議などの議事録を郵送しており、行政とのつながりが希薄であった。	市町村担当者との連絡を日頃から密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら協力関係を築く。	運営推進会議の議事録も郵送ではなく直接担当者に届けて話し合いの場を持つ。3月から開催されるであろう金沢区のグループホーム連絡会に参加し、区担当者とも協力関係を保つ。	平成26年度中
2	33	ターミナルケアに対応した指針もあり、実際に行っているが、まだ介護職員全員に知識などが共有されているとは言えない。	重度化や終末期に向け介護職員全員が共通した認識のもと支援していけること。	全スタッフ会義などでターミナルケアについての勉強会を実施、看取りに立ち会った職員からの経験談も聞きながら情報を共有する。	平成26年度中
3					
4					
5					

注) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。