

<認知症対応型共同生活介護用>  
<小規模多機能型居宅介護用>

# 評価結果報告書

## 地域密着型サービスの外部評価項目構成

I. 理念に基づく運営	項目数	8
1. 理念の共有		1
2. 地域との支えあい		1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用		3
4. 理念を実践するための体制		2
5. 人材の育成と支援		0
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援		1
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応		0
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援		1
III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント		5
1. 一人ひとりの把握		1
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し		1
3. 多機能性を活かした柔軟な支援		0
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働		3
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援		6
1. その人らしい暮らしの支援		4
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり		2
合計		20

事業所番号	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	令和1年10月28日
評価確定日	令和2年3月25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。

令和1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	令和1年7月16日	評価結果 市町村受理日	令和2年3月26日	

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

基本情報リンク先	
----------	--

## 【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

<p>月に1回は季節に即したイベントを行っています。 これとは別に各ユニット毎で3ヶ月1回程のペースで外食に出かけるようにしています。</p> <p>施設の庭から玄関までがどちら(右左)を回っても施設建物を中心に1周できるようになっているので、日光浴がてら散歩をするようにしています。 また、庭の一部を畑にして四季に応じた野菜を種付けから収穫までおこなって、皆様に楽しんでいただいています。</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 【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	〒231-0023 横浜市中区山下町74-1 大和地所ビル9F		
訪問調査日	令和1年10月28日	評価機関 評価決定日	令和2年3月25日

## 【外部評価で確認した事業所の優れている点・工夫点(評価機関記入)】

<p>●この事業所は社会福祉法人伸こう福祉会の経営です。同同法人は神奈川県内で特別養護老人ホーム、有料老人ホーム、グループホーム、デイサービス、ショートステイ、小規模多機能型居宅介護、訪問介護、訪問看護、居宅介護支援、地域ケアプラザ、障がい者グループホーム、就労支援、保育園等の多岐に亘る福祉サービスを展開しています。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」をサービスの根幹とし、事業所では「たのしく・きれいに・いつまでも」を方針として掲げ、利用者一人ひとりを受容し、その人らしさを大切にしながら「たのしく・きれいに・いつまでも」住み慣れた地域で暮らしていただけるよう、ケアに当たっています。ここ「クロスハート宮前・川崎」は田園都市線「鷺沼駅」から「梶が谷駅ゆき」のバスで「野川台公園前」下車して、徒歩5分程の閑静な住宅街に位置し、近くの宮前区の生産緑地地区は、果樹や植物が多く植えられ、散歩時には四季折々の花や果樹木を楽しむこともできます。建物は地域に馴染んだ茶系の色合いの外観で、敷地内は812.10㎡の広さで、庭には様々な木々が植えられ、ウッドデッキやテラスも完備され、天気の良い日は敷地内の散歩や、デッキでお茶を飲みながら外気浴も行っています。</p> <p>●管理者は、事業所に関わる全ての人に「また来たいと思ってもらえ、心地よく過ごせる場所」を目指し、職員に「丁寧な対応、きちんとした挨拶、笑顔」を基本とし勤務に就くよう周知徹底を図っています。フロアーに入ったら利用者全員と挨拶をする、出勤時に地域の方に出会ったら挨拶するを励行しながら、関わる全ての人にとって心地よい場所となるよう取り組んでいます。</p> <p>●地域とのつながりは、宮前区地域包括ケアシステムネットワーク会議の参加をはじめ、6ヶ所の他法人の事業所と合同で運営推進会議を開催し、各事業所で抱えている問題点や課題について、地域の方、民生委員、包括支援センター職員等も交えながら情報を共有し、解決に向けて協議しています。さらに、事業者間のつながりの強化として、今後は、空室情報の連絡や合同研修等を企画していきたいと考えています。</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 【地域密着型サービスの外部評価項目の構成】

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

事業所名	クロスハート宮前・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、活き活きと働いている。 (参考項目：11, 12)	○	1, ほぼ全ての職員が
			2, 職員の2/3くらいが
			3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う。	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う。	○	1, ほぼ全ての家族等が
			2, 家族等の2/3くらいが
			3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない

自己評価	外部評価	項目	自己評価		外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容	
I 理念に基づく運営						
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	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仲間意識の職員として在るべき姿を周知している。	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」をサービスの根幹とし、事業所では「たのしく・きれいに・いつまでも」を方針として掲げています。入職時に配布している「スタッフハンドブック」を全体会議で読み合わせを行い、理念や職員としての心構えなどの共有化を図っています。		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"> <li>・地域イベントの参加</li> <li>・地域ネットワーク会議への参加</li> <li>・町内会への参加など</li> </ul>	野川町内会に加入し、小学校で開催される盆踊り等の行事に参加しています。また、宮前区のボランティアグループ「NPO法人すずの会」を中心に活動している介護予防を推進する地域ネットワーク「野川セブン」にも参加し、地域交流を図っています。野川セブンの活動は、毎月すずの会が中心となり、ボランティアの自主活動団体を中心に、地域包括、医師会・薬剤師会、福祉施設、行政、ケアマネ、民生委員、地区社協、自治会などが同じテーブルで、地域の現状課題について意見を出し合い、解決を目指して取り組んでいます。		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徴や理解をしていただけるように、地域ネットワーク会議で説明することがある。			
4	3	○運営推進会議を活かした取り組み 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>また、野川地区にあるグループホーム6施設と合同運営推進会議をおこなっている。</li> </ul>	会議は、2ヶ月に1回、民生委員、地域代表、家族、地域包括支援センターの参加を得て開催しています。6ヶ所の他法人の事業所と合同で開催しており、各事業所の現状や活動報告、問題点や課題を、地域の方、民生委員、地域包括支援センター等も交えながら意見交換を行い、サービスの向上に反映させ、解決に向けて取り組んでいます。		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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>ケアサービスや利用方法に関して、問い合わせがあった内容を川崎市に確認している。</li> <li>川崎市内全区の高齢支援課と保護課に挨拶をしに行き、顔つなぎをおこなっている。</li> </ul>	宮前区地域包括ケアシステムネットワーク会議の参加や、毎月開催する「すずの会」を中心に活動している介護予防を推進する地域ネットワーク「野川セブン」に、宮前区役所高齢者支援担当者、地域包括支援センター職員、社協職員、他施設、宮前区医師会、宮前区薬剤師会、その他団体も参加しており、情報交換や協力関係の構築に努めています。		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。今年度からは身体拘束防止委員会を3ヶ月に1回のペースでおこない、結果を全スタッフ会議で周知共有している。	身体拘束防止委員会は3ヶ月毎に開催し、事例を持ちよった検討会、身体拘束の必要性の有無等について話し合いを行い、その内容をスタッフ会議で全体に周知しています。施設内研修で身体拘束については、毎年取り上げ、スピーチロック、ドラッグロック、フィジカルロックなどの身体拘束について学び、職員は正しい理解と知識を深めています。	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。身体拘束防止委員会の取り組みで職員へアンケートをおこない、虐待防止についての職員への意識付けをおこなっている。		
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。	家族からの意見や要望は、家族の来訪時に近況報告と併せて聞き、電話連絡でも話を聞いています。家族からの意見や要望があった際は、申し送りで全職員に共有しています。また、各ユニットの入り口に理事長 BOX(法人の理事宛の意見箱)を設置しており、事業所を介さずに直接法人に言える仕組みも整えています。毎月発送する請求書に合わせて、近況のお便りも同封し、面会に来れない家族にも様子を伝えています。	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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	毎月のユニット会議、全体会議で、業務に関する日々の気づきや提案を聞く機会を設け、職員からの意見や提案の収集に努めています。管理者は、日頃から事務所を随時開放することで、職員が気軽に話せるよう配慮しています。契約社員は年1回の更新時に面談、常勤は年末に自己評価を含めて、面談を実施しています。	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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>		
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"> <li>全職員を対象とした研修の実施</li> <li>評価制度の開始</li> <li>勉強会（担当講師制）</li> </ul>		
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"> <li>地域ネットワーク会議や合同運営推進会議内で、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。</li> <li>外部の研修に参加することで、法人外と同業者と交流をおこなっている</li> </ul>		
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"> <li>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や家族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。</li> <li>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。</li> </ul>		

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	・訪問調査から契約、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。入居開始時まではケアプランを発行、説明をおこない、理解を得ている。		
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	・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。 ご希望がある家族には一時的な帰宅支援（外出支援）をおこなっている。		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・入居前に面会NGな方をうかがっている。</li> <li>・一時帰宅する際でも、家族の不安を解消するように家族と連携して対応している。</li> <li>・ご家族が馴染みの床屋に連れて行かれる。</li> </ul>	入居前の面談で、馴染みの場所や家族や友人等について情報収集に努め、入居後も馴染みの関係を継続できるよう努めています。友人の方が面会に来ることもあり、面会後に会話の内容を伺うなど、多くの情報を把握するようにしています。家族の協力で、馴染みの床屋に行く方や一時帰宅する方もいます。家族との外出や外泊される方には、必要に応じて福祉用具の貸し出しを行うなど、家族がお連れしやすいように支援しています。	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
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、職員同士で情報共有し、よりよい生活を提供できるように努めている。	入居時のアセスメントで過去の生活歴や暮らし方の希望を伺い、意向の把握に努めています。入居後は、入居時の情報も含め、日々の生活の様子から利用者本人の能力や言葉を基に、今の思いや意向を把握しています。変化するADLに応じて、出来ること出来ないことを検討しながら、利用者本人の意向に沿った支援を心掛けています。	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で把握に努めている。		
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を活用している。		

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3ヶ月に一回おこない、現状の課題とそれに対する可能な対応を介護計画の更新に含めて作成している。	入居時の情報により初回の介護計画を作成し、暫くの間、事業所での暮らしぶりやADLの様子を確認しています。その後は、通常3ヶ月毎のケアカンファレンスで、個人記録や生活記録等を参照しながら、課題や支援方法について担当職員間で意見を出し合いながら、現状に即した介護計画を作成しています。	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したり、特変がある場合は申し送りを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。臨時の場合は往診も随時行える。 診察以外でも気になることがあれば、確認し合える連絡体制をとっている。	契約時(入居時)に事業所の協力医について説明したうえで、家族と本人の意向を尊重し、主治医を決めていただいています。内科は月2回(第1・第3の月曜日)の訪問診療と必要に応じて随時往診が受けられる体制を整えています。心療内科は2週間毎(金)、歯科は週1回来て、口腔ケアや治療などの対応をいただいています。看護師は週1回利用者の健康管理と相談に乗っています。	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
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。また、病院側で退院カンファレンスがある場合には参加している。		
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。	契約時(入居前)に「重度化した場合の対応に係る指針」に沿って、事業所で出来ること出来ないことについて説明し、同意書を取り交わしています。主治医の判断により、重度化したと認められた場合は、家族、主治医、管理者による話し合いの場を設け、事業所での看取りや他施設への異動も含めた話し合いを行い、方向性を決めていきます。事業所では過去に看取りの実績もあり、看取りに関する研修も、年1回実施しています。	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 ・備蓄品の整備及びリスト化	災害時に備え、昼夜を想定した避難訓練を年2回実施しています。備蓄品については、以前は法人管理でしたが、事業所独自で備蓄品を用意することとなり、水、食料、衛生用品、ラジオ、カセットコンロ、懐中電灯などを庭に設置している倉庫に保管し、リスト化して管理しています。事業所内で、年1回は非常時に備えるための勉強会(研修)も実施しています。	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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	法人として、支援者として「尊厳を持って生きる人の生活を守ること」に重点をおき、法人内研修で「人権」について学び・理解を深めると共に、利用者の人権を守るため「宣誓書」を事業所独自で作成し、玄関に掲示しています。利用者本人への声かけについては、常に利用者の立場に立った言葉や対応方法を考えながら、人格やプライバシーを損ねることの無いよう留意しています。	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"> <li>・利用者の意見や意志を確認しつつ、自己決定をいただいている。利用者によっては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。</li> </ul>		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>		
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"> <li>・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。</li> </ul>		
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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・嗜好品の部分でも可能な限り対応するようにしている。</li> </ul>	業者に食事を発注していますが、週1回は手作りの日を設け、利用者と一緒に献立を考えながらメニューを決めて職員が調理しています。利用者1人ひとりの嚙下状態に合わせた食事形態、分量を調整しながら食事を完食できるように提供しています。食事が楽しみとなるよう、3ヶ月に1回は外食の日を設けたり、行事の時にはbuffet形式にするなどの工夫をしています。5月や10月の気候の良い日には、気分転換も兼ねてお弁当を持って公園等で食事をすることもあります。	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	・主治医や管理栄養士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。	1人ひとりの排泄状況を排泄表に記録し、個々の排泄パターンの把握に努めています。各居室にトイレが完備されているため、人目を気にせずトイレ誘導が行えます。自立している方は、ご自身のタイミングで居室のトイレに行っていますが、介助が必要な方は、タイミングを見計らった声かけでトイレ誘導を行っています。	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。	入浴は週2回、午前中を基本に支援しています。入浴前には必ずバイタルチェックを行い、体調や本人の希望を考慮しながら入浴を促しています。入浴日は決めています。あくまでも予定として、本人の意思を尊重した支援を心がけています。1階にはリフトも完備されており、重度化した方でも浴槽に浸かっていることが可能になっています。気持ち良く入浴してもらえるよう、1人ひとり浴槽の湯を入れ替えたり、入浴剤や季節のゆず湯や菖蒲湯も行っています。	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、散歩などをおこなっている。	天気や気候の良い日は事業所内の庭（敷地）の散策や、元気な方には買い物に同行していただいたり、近くの公園まで散歩に行くこともあります。また、町内会の行事への参加、毎月計画している季節の外出支援、3ヶ月毎の外出支援等も行い、外に出る機会を多く持ち、社会性を維持できるように支援しています。1階には広いウッドデッキがあり、日光浴を兼ねてお茶を飲んだり、庭の木々の水やりや手入れを日課としている方もいます。	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	購入時に一緒に外出した場合は職員よりお金を渡して払っていただくか職員が代理で支払っている。		

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
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"> <li>入居の際に本人より希望があった場合は連絡をとっても良いか確認を行っている。</li> <li>携帯電話の持ち込みや手紙は制限していない。</li> </ul>		
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"> <li>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。植物も季節に応じて設置したり、室温や湿度の管理は日々おこなっている。</li> </ul>	内装は落ち着いた色合いで、品格を感じられる空間になっています。また、リビングの大きなガラス戸からは中庭が眺められ、観葉植物等を置き、リビングは、様々なタイプの椅子が用意され、椅子の高さに合わせて丁度よい高さの机を配置するなど、過ごしやすいうように様々な工夫がされています。全体のバランスを配慮しながら、外出時の写真や季節の装飾品を飾っています。リビングをはじめとした共有スペースは床暖が設置されており、冬場でも快適に過ごせるよう配慮されています。	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"> <li>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。</li> </ul>		
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"> <li>居室内は基本的に自由に使っていただいている。</li> <li>家で使用した馴染みの物を持ち込んで使用している。</li> <li>家具配置はご家族と一緒に利用者が落ち着いて暮らせるように設置している。</li> </ul>	各居室には、トイレ、洗面台、押入れ、エアコン、床暖房が完備されています。自宅に近い雰囲気与生活していただけるよう、使い慣れた家具や調度品を持ち込んでいただくことを勧めています。居室にはタンス、テレビ、机、イス、冷蔵庫、人形、家族写真等、その人の個性を生かした居室作りがされています。	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	居室内には趣味のものを持ち込んでいただいたりして、ご自分の好きな時間におこなっていただいている。		

目 標 達 成 計 画

事業所

クロスハート宮前・川崎

作成日

2019年10月28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		空床が埋められない ⇒施設を知られていない等から入居申込が少ない。	空床が無い状態にするため、区内外の他職種や関係機関と関係性の構築をしていく。	定期的に訪問して、顔つなぎをおこない関係性を築き上げていく。	2年
2		職員の確保 ⇒非常勤の入職が少ないので、派遣に頼っている。	区内外で非常勤の募集をおこない、採用につなげていく。	募集活動として地域会議で告知、施設でのポスター掲示、求人誌の掲示をおこなっていく。	2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、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている。 (参考項目：28)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない

63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています。 (参考項目：9, 10, 19)	○	1, ほぼ全ての家族と
			2, 家族の2/3くらいと
			3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんどできていない
64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている。 (参考項目：9, 10, 19)	○	1, ほぼ毎日のように
			2, 数日に1回程度ある
			3. たまに
			4. ほとんどない
65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている。 (参考項目：4)	○	1, 大いに増えている
			2, 少しずつ増えている
			3. あまり増えていない
			4. 全くいない
66	職員は、活き活きと働いている。 (参考項目：11, 12)	○	1, ほぼ全ての職員が
			2, 職員の2/3くらいが
			3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う。	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う。	○	1, ほぼ全ての家族等が
			2, 家族等の2/3くらいが
			3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
I 理念に基づく運営					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	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。		
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"> <li>・地域イベントの参加</li> <li>・地域ネットワーク会議への参加</li> <li>・町内会への参加など</li> </ul>		
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、地域ネットワーク会議で説明することがある。		
4	3	○運営推進会議を活かした取り組み 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>また、野川地区にあるグループホーム6施設と合同運営推進会議をおこなっている。</li> </ul>		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>ケアサービスや利用方法に関して、問い合わせがあった内容を川崎市に確認している。</li> <li>川崎市内全区の高齢支援課と保護課に挨拶をしに行き、顔つなぎをおこなっている。</li> </ul>		

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。今年度からは身体拘束防止委員会を3ヶ月に1回のペースでおこない、結果を全スタッフ会議で周知共有している。		
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	・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。身体拘束防止委員会の取り組みで職員へアンケートをおこない、虐待防止についての職員への意識付けをおこなっている。		
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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>		
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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>		
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"> <li>全職員を対象とした研修の実施</li> <li>・</li> <li>評価制度の開始</li> <li>勉強会（担当講師制）</li> </ul>		
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"> <li>地域ネットワーク会議や合同運営推進会議内で、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。</li> <li>外部の研修に参加することで、法人外と同業者と交流をおこなっている</li> </ul>		
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"> <li>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や家族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。</li> <li>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。</li> </ul>		

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	・訪問調査から契約、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。入居開始時までにはケアプランを発行、説明をおこない、理解を得ている。		
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	・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。 ご希望がある家族には一時的な帰宅支援（外出支援）をおこなっている。		
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。 ・一時帰宅する際でも、家族の不安を解消するように家族と連携して対応している。 ・ご家族が馴染みの床屋に連れて行かれる。		

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、職員同士で情報共有し、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を活用している。		

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3ヶ月に一回おこない、現状の課題とそれに対する可能な対応を介護計画の更新に含めて作成している。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	・生活の記録等で日々の様子やケアの結果を記入したり、特変がある場合は申し送りを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。臨時の場合は往診も随時行える。 診察以外でも気になることがあれば、確認し合える連絡体制をとっている。		

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
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。また、病院側で退院カンファレンスがある場合には参加している。		
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、事業所です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。		
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 ・備蓄品の整備及びリスト化		

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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		
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"> <li>・利用者の意見や意志を確認しつつ、自己決定をさせていただいている。利用者によっては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。</li> </ul>		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>		
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"> <li>・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。</li> </ul>		
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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・嗜好品の部分でも可能な限り対応するようにしている。</li> </ul>		

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	・主治医や管理栄養士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、散歩などをおこなっている。		
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	購入時に一緒に外出した場合は職員よりお金を渡して払っていただくか職員が代理で支払っている。		

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
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"> <li>入居の際に本人より希望があった場合は連絡をとっても良いか確認を行っている。</li> <li>携帯電話の持ち込みや手紙は制限していない。</li> </ul>		
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"> <li>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。植物も季節に応じて設置したり、室温や湿度の管理は日々おこなっている。</li> </ul>		
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"> <li>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。</li> </ul>		
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"> <li>居室内は基本的に自由に使っている。</li> <li>家で使用した馴染みの物を持ち込んで使用している。</li> <li>家具配置はご家族と一緒に利用者が落ち着いて暮らせるように設置している。</li> </ul>		
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	居室内には趣味のものを持ち込んでいただいたりして、ご自分の好きな時間におこなっていただいている。		

目 標 達 成 計 画

事業所

クロスハート宮前・川崎

作成日

2019年10月28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		空床が埋められない ⇒施設を知られていない等から入居申込が少ない。	空床が無い状態にするため、区内外の他職種や関係機関と関係性の構築をしていく。	定期的に訪問して、顔つなぎをおこない関係性を築き上げていく。	2年
2		職員の確保 ⇒非常勤の入職が少ないので、派遣に頼っている。	区内外で非常勤の募集をおこない、採用につなげていく。	募集活動として地域会議で告知、施設でのポスター掲示、求人誌の掲示をおこなっていく。	2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。