

令和 4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	1490400403	事業の開始年月日	令和3年8月1日
		指定年月日	令和3年8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 クロスハート本牧・横浜		
所在地	(〒 231 - 0802) 神奈川県横浜市中区小港町3-177		
サービス種別 定員等	認知症対応型共同生活介護	定員 計	27 名
		ユニット数	3 ユニット
自己評価作成日	令和4年10月3日	評価結果 市町村受理日	令和5年1月4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)】

開所1年弱ですが、『利用者様の為に』を常に最優先に考えながら、運営しております。利用者様へのサービスも画一化したものではなく、利用者様一人一人の特徴を『個性』と捉え、それぞれの利用者様にあった介護を行っている部分もございます。職員においては、情報共有・伝達などを徹底して進め、『知らない、聞いていない』という状況に極力ならないよう注意しております。忙しい中ですが、職員による社内研修も着実に進めており、職員全体のレベルのそこあげにも努めております。職員各位が、一つ高い目線で物事を見たり、小さい事からでも自分で判断することで自分の意見・意思を醸成できるよう舵を切っていこうと考えております。

【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	令和4年10月13日	評価機関 評価決定日	令和4年11月16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】
◇理念に沿った清潔な環境
・理念である「たくさんのよきものを人生の先輩たちと後輩たち、そして地域に捧ぐ」を基本にし「楽しく・きれいに・いつまでも」を運営方針として、職員一人ひとりが気が付いたらその場で掃除を行い常に清潔な施設環境の整備を目指している。
◇設備の整った清潔な居室
・居室の清掃は担当者が決まっているが、常に清潔に保つため、担当以外の職員も気が付けば清掃に入っている。
・個室の設備はトイレ、洗面所、エアコン、ベット、カーテン、ナースコールを備えていて快適に生活できるようになっている。
【事業所が工夫している点】
・職員の提案により、午前・午後の体操、ノートPCで音楽視聴、脳トレ、散歩、テレビ鑑賞等をタイムカード横に企画を掲示し、利用者の出来ることを探し楽しんでもらっている。
・介護度の低い利用者が多いので、利用者自身が自主的に役割を持って食器の後片付けや食器を拭いたり、フロー清掃など職員と一緒に楽しく活動している。

【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	クロスフハート本牧・横浜
ユニット名	Aユニット

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、安心して暮らしている。 (参考項目：28)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない

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

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
I 理念に基づく運営					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	法人理念を事務所に掲示し、スタッフブックを読み合わせるなどして、職員に周知している。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	<ul style="list-style-type: none"> ・基本理念の「たくさんのおきものを人生の先輩たちと後輩たち、そして地域に捧ぐ」とモットーの「楽しく・きれいに・いつまでも」を事務所に掲示している。 ・理念を共有し清掃担当以外の職員も積極的に掃除に参加し清潔に努めている。 	
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	幹線道路に面した駐車場スペースに運ばれてくる各種ゴミ・枯葉などを週2回程度清掃し、町内の美化の一助となっている。	<ul style="list-style-type: none"> ・自治会に加入しているが、コロナ禍により地元の催しや祭りが中止になっていて参加出来ていない。 ・施設の前の幹線道路と駐車場を、週2回職員が清掃して町内美化に努めている。 	
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	今年は感染予防のために、町内会との交流は中止しているが、コミュニティの中で相談などあれば介護の窓口として受ける予定である。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	今年は感染予防のために、隔月に報告書を作成し、運営推進会議メンバーに郵送報告している	<ul style="list-style-type: none"> ・運営推進会議を開催はコロナ禍により郵送で報告している。 ・運営推進会議のメンバーである町会長がマリンFMに出演し、情報発信しているので、活用してほしいとの話があった。 	
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	利用者様、職員の罹患に伴い、行政機関と密に連絡を取り、状況報告を行うと共に地域内の対応について積極的に取り組んだ。	<ul style="list-style-type: none"> ・中区役所より生活支援課の担当者が3か月に1回訪問がある。 ・横浜市より、抗原検査キットの紹介があった。 ・新山下ケアプラザから研修開催案内と入居者紹介がある。 	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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、内部研修を行なうとともに、随時、周知徹底を行なっている。	・身体拘束防止マニュアルを基に入職時の研修と内部研修を行っている。 ・職員同士の引継ぎに、申し送りノートを活用して身体拘束をしないケアを職員間で共有し実践している。	
7	6	○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。	・虐待防止マニュアルを基に入職時の研修と内部研修にて、周知を徹底し防止に努めている。 ・入職時に職員に渡されるスタッフブックにスタッフとして守って欲しい項目の中に、虐待防止があり常に手帳を持参して意識を高めている。	
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	内部研修を通して利用者様毎に適宜情報を共有し、周知と啓発に努めている。		
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。不明な点なども随時応答するような体制を確立している。		
10	7	○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	家族から出された意見、要望は、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。	・コロナ禍で家族に利用者の近況報告は電話か手紙が主であったが、今年の後半から面談を再開し、面会時に短時間でも家族と一緒に外出ができるようにした。 ・家族からの要望があれば、毎日のミーティングにて共有している。	

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	8	○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	課題・問題を速やかに共有し、後回しにせず施設長が職員の考えを最大限に取り入れた方向に運営している。	<ul style="list-style-type: none"> 施設長は職員の動きが見える場所で事業運営を行っている。 フロアミーティングは毎日行って職員意見を取り入れるようにしている。 年1回職員と定期面談を行い課題、問題、レクレーション等の提案など取り入れている。 	
12	9	○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	常勤登用の奨励、資格手当や福利厚生充実を図っている。給与面・保障・向上などは、面談や介護評価にて、反映している。	<ul style="list-style-type: none"> 職員のキャリアアップのため評価制度を取り入れている。 成長支援制度により、介護福祉士の資格取得のため、法人が主催する年2回授業料無料の制度を取り入れている。 	
13	10	○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	法人による知識テスト、介護業務の成長支援シートを記録し、職員教育に努めている。また、社内、社外の研修にも適宜必要だと思う職員を、参加させている。	<ul style="list-style-type: none"> 年間研修計画表に基づき、職員が講師となり内部研修を行っている。 横浜市主催の感染症に関する研修にケアマネが参加している。 年に1回法人全体研修を行い職員教育に努めている。 	
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	開所して1年弱経過したので、来年度に向けてベンチマークできる同業者を模索し、同業者の良い点を積極的に取り入れる環境を作る。また施設長相互訪問を予定している。		
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	家族との面談で知りえた情報をもとに、自立サポート表情報シートを作成。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。ご家族とは密に連絡をとり、安心して頂いている		
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	家族との面談で知りえた情報をもとに、自立サポート表情報シートを作成。入居直後はスタッフ間、管理者と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程度を考慮しつつ、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	毎月、施設の状況・イベントなどを書面で送り、共有を図っている。また、コロナ感染予防に十分配慮しつつも家族の気持ちを組みながら、短時間の面会、Zoomを使った面会を開催している。		
20	11	○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	所内での利用者様毎に誕生日会開催、季節を感じる装飾を所内に施すなどを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・今年の後半から面会を再開した。週1回1時間と定め、家族との関係継続の支援に努めている。 ・誕生日会を年間行事計画に設定し実施している。利用者も楽しみにして喜んでもらっている。 	

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
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	在宅に戻られた際、再度入所される状況となった場合に受け入れられるよう、体制の整備・お声がけを行っている。		
12					
23	12	○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。	食事準備、身の回りの世話をする時間以外は、利用者様一人ひとりの趣味・好きなことのサポートを進めている。	・入居前に利用者の趣味や好みを暮らしの情報ノートに記入してもらい絵や音楽、歌、読書、新聞等を楽しんでもらっている。観葉植物を楽しんでいる利用者もいる。 ・職員は常に傾聴に努め会話を楽しみ利用者から笑顔が出ている。	
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	入所時に『暮らしの情報シート』をご家族に記入していただき、参考にしてサービスの提供をしている。		
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	健康状態の定性的・定量的な把握は、もちろんの事必要に応じて介護支援経過記録・申し送りノートを使用し、本人の状態の共有に努めている。		

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	13	○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を開催し、情報の共有や意見交換の場を設けて その方により良い計画が立てられるように意見を出している。	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアプランは、利用者個人に対して介護検討にて原則3か月ごとにケア会議を行っている。モニタリングは日々チェックを行い、カンファレンス時に報告している。 ・利用者や家族の意向を反映して介護計画を見直している。 	
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	日々の記録用紙を通して+A58:F76、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。		
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を予定している。		
30	14	○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。かかりつけ医の他、専門医への受診されている。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者1名は従来のかかりつけ医を継続し、その他の利用者は提携医療機関（訪問医）と契約している。 ・訪問医の訪問診療は月2回、歯科医と訪問看護師は毎週来訪している。 ・通院は原則家族が付き添い、終了後口頭で診察内容の報告を行う。 	

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。		
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。	コロナの影響によりHP内でのカンファレンスは参加できなかったが、電話にて経過・今後について密に連絡を取り、受け入れ体制を整えていた。		
33	15	○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"> ・事業所方針は重要事項説明書に記載し、入所時に家族に説明の上同意をもらっている。 ・看取りに入るときは、家族、医師、事業所施設長で今後のケア方針を決め、覚書を交わしている。 ・昨年より2名の看取りを行った。 	
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	施設にて、研修を行なっている。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の構築を予定している。救急・事故対応マニュアルを参照して対応している。		
35	16	○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	定期的(年2回)に消防訓練を行い、災害時に速やかに行動がとれるような対応をしている。	<ul style="list-style-type: none"> ・消防訓練は年2回行っているが、夜間想定訓練は行えていない。 ・洪水対策は土嚢で正面自動ドアを守ることを考えているが、詳細は消防署に問い合わせる予定である。 ・災害備蓄品は備えていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間想定訓練と災害備蓄品の備えが期待されます。

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
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	17	○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質の低下が起こらないようにしている。	・利用者の人格尊重について、利用者との会話を頻繁に行って、利用者意見を聞き取り、決して無理強いをしないことに気を付けている。 ・利用者はオープンスペースのリビングで日中過ごしているが、排泄や着替え等は居室を使ってプライバシーの確保に配慮している。	
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少減にとどめ、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、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少減にとどめ、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	介護施設事業の基本理念である、「楽しく きれいに いつまでも」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	18	○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。簡単な調理や盛り付け、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。	・利用者の好みは利用者食事アンケートで把握しており、おやつに反映している。 ・調査訪問時、2～3名の利用者が話をしながら食後の食器の片付けをしていた。利用者の中から楽しそうな笑い声も出ていた。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	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。摂取が進まな い方には、ゼリーなど作り提供して 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、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	訪問歯科医による口腔内の定期検診 を行っている。毎月歯科医から、口 腔機能維持管理にかかわる助言を書 面で貰い、職員に周知、ケアに取り 組んでいる。毎食後、一連の流れで 口腔ケアを行っている。		
43	19	○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、 定時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。	・排泄表で利用者の排泄パターンを 把握し、時間や利用者の仕草から居 室のトイレに誘導している。 ・病院からオムツ着用で退院した利 用者に、トイレ誘導をした結果、ト イレで排泄できるようになった。	
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。適宜腹部マッ サージも行なっている。		
45	20	○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。	・利用者は週2回入浴している。1Fの 浴室はリフトが備えられおり、リフ ト浴が必要な2Fの利用者も1Fを利用 している。 ・看護師から保湿目的で入浴剤使用 の助言があり使っている。 ・同性介助を希望する利用者にはそ の希望を叶えている	

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
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。なかなか眠れない時は、利用者様のお好みに合わせて差し上げ、会話してから入床して頂くよう配慮している。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	個人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、服薬確認表の変更とスタッフ連絡ノートにて、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。利用者様の興味に合わせて、ぬりえ・雑誌/新聞の提供、iPadを利用した童謡他の音楽の再生などをして充実した生活の一助となるよう取り組んでいる。		
49	21	○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	利用者様の状況を見ながら、外出にリスクを伴わない方は、近くを散歩したいたりしている。	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ過でも、週2回事業所周辺を10分程度散歩している。 ・家族面会時に、利用者との外出を認めている。周辺の散歩や食事に出かけることもある。 ・コロナ過での体力機能維持のため事業所内でのレクで補っている。 	
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	ご本人が買い物に行かれる時は、立替、支払いの作業から自ら行なって頂く様に支援している。本人が希望される場合、小額をご家族了承のもと、自己管理でお持ち頂いている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	手紙は自由に送ることが出来る。年賀状などの、記入や投函など一緒に行なっている。電話も相手先に職員が確認後、自由にかけることが可能。		
52	22	○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"> ・利用者がリビングで楽しく過ごすため、絵描き、音楽試聴、TV鑑賞など利用者のできることをしている。 ・環境整備のため、職員にトイレ、浴室、キッチン等担当個所を決め、清掃を行っている。 	
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	リビングの自席以外に共有スペースにソファやテーブルを置いて自由に使用することができるようにしている。		
54	23	○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	ご趣味のものを置いたり家族写真を飾ったり使い慣れた雑貨や家具を持ち込んで頂くよう、訪問調査時にアドバイスしている。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所は居室に、エアコン、ベッド、カーテン、トイレ、洗面台、ナースコール等を備えている。 ・利用者は冷蔵庫、TV、机、椅子。ぬいぐるみ、造花など馴染の物を持ち込んで、自分好みの居室を作って落ち着ける雰囲気を作っている。 	
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	クロスハート本牧・横浜
ユニット名	Bユニット

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、安心して暮らしている。 (参考項目：28)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない

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

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
I 理念に基づく運営					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	法人理念を事務所に掲示し、全スタッフミーティングや、毎日3棟申し送りにて、スタッフブックを読み合わせるなどして、職員に周知している。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	地域の町内会の定期清掃に参加している。毎日の施設周辺の清掃を行っている。		
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	今年は感染予防のために、町内会や小学校・中学校との交流は中止しているが、コミュニティの中で相談などあれば介護の窓口として受けている		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	今年は感染予防のために、隔月に報告書を作成し、区役所高齢・障がい支援課と一部の家族に郵送報告している		
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	区役所の職員も同席した区内のGH連絡会へ、参加。介護相談員も2ヶ月に一回、また、介護相談員の実習生の受入れも行なっている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	拘束に関しては、委員会を作り内部研修を行なうとともに、随時、周知徹底を行なっている。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なっている。スタッフの見えるところに、「拘束はしません」と掲げて啓発を促している。		
7	6	○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	定期のミーティングに研修を実施し、周知と啓発、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。不明な点なども随時応答するような体制を確立している。		
10	7	○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	家族から出された意見、要望は、ケアプラン送付時に専用紙に記載をして貰い、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	8	○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。今年度から苦情窓口を新設し、家族、職員の意見をより反省させている。		
12	9	○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	常勤登用の奨励、資格手当や福利厚生の充実を図っている。給与面・保障・向上などは、面談や介護評価にて、反映している。		
13	10	○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	法人による知識テスト、介護業務のスキルチェックシートを行い、職員教育に努めている。また、社内、社外の研修にも適宜必要だと思う職員を、参加させている。		
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。金沢区グループホーム連絡会に所属し、定例会議に参加の意向を示したが、開催が見合された。		
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、自立サポート表情シートを作成。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。ご家族とは密に連絡をとり、安心して頂いている		
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、自立サポート表情シートを作成。法人内の他の事業所と共有をはか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	家族には、通院などで外出する際にも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。いる。毎月のお便りでも近況報告。		
20	11	○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。また、友人の電話や来訪、外出を、ご家族と共に、支援しています。		

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
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。		
12					
23	12	○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	13	○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 その方により良い計画が立てられるように意見を出している。		
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、その時々にも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が休みの日にはカラオケセットを借り、レクレーションを行なっている。また		
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	14	○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。かかりつけ医の他、専門医への受診されている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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・訪看記録など)		
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。カンファレンスに参加し、意見交換を行っている。		
33	15	○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	施設にて、研修を行なっている。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	16	○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	17	○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質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少減にとどめ、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、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少減にとどめ、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	介護施設事業の基本理念である、「楽しく きれいに いつまでも」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。毎日の衣類や、お出かけやイベントなどの衣類を相談して選ぶ。		
40	18	○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。簡単な調理や盛り付け、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。毎月、食事のレクリエーションを開催し楽しみの場を設けている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。摂取が進まな い方には、ゼリーなど作り提供して 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、毎食後、一 人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケア をしている	毎週で訪問歯科医による口腔内の定 期検診を行っている。毎月歯科医か ら、口腔機能維持管理にかかわる助 言を書面で貰い、職員に周知、ケア に取り組んでいる。毎食後、一連の 流れで口腔ケアを行っている。		
43	19	○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、 定時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。適宜腹部マッ サージも行なっている。		
45	20	○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。なかなか眠れない時は、ホットミルクなど差し上げ、会話してから入床して頂くよう配慮している。		
47		○服薬支援 一人ひとりを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、服薬確認表の変更とスタッフ連絡ノートにて、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	21	○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	外出はないが、敷地内を毎日散策している。		
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	ご本人が買い物に行かれる時は、立替、支払いの作業から自ら行なって頂く様に支援している。本人が希望される場合、小額をご家族了承のもと、自己管理でお持ち頂いている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	手紙は自由に送ることが出来る。年賀状などの、記入や投函など一緒に行なっている。電話も相手先に職員が確認後、自由にかけることが可能。		
52	22	○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	リビングの自席以外にソファやエレベーターホールにベンチや庭園部分にベンチを設け自由に使用することができるようにしている。		
54	23	○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	お好きな絵画や家族写真を飾ったり使い慣れた雑貨や家具を持ち込んで頂くよう、訪問調査時にアドバイスしている。		
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	クロスフハート本牧・横浜
ユニット名	Cユニット

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、安心して暮らしている。 (参考項目：28)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3, 利用者の1/3くらいが
			4, ほとんどいない

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

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
I 理念に基づく運営					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	法人理念を事務所に掲示し、全スタッフミーティングや、毎日3棟申し送りにて、スタッフブックを読み合わせるなどして、職員に周知している。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	地域の町内会の定期清掃に参加している。毎日の施設周辺の清掃を行っている。		
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	今年は感染予防のために、町内会や小学校・中学校との交流は中止しているが、コミュニティの中で相談などあれば介護の窓口として受けている		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	今年は感染予防のために、隔月に報告書を作成し、区役所高齢・障がい支援課と一部の家族に郵送報告している		
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	区役所の職員も同席した区内のGH連絡会へ、参加。介護相談員も2ヶ月に一回、また、介護相談員の実習生の受入れも行なっている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	拘束に関しては、委員会を作り内部研修を行なうとともに、随時、周知徹底を行なっている。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なっている。スタッフの見えるところに、「拘束はしません」と掲げて啓発を促している。		
7	6	○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	定期のミーティングに研修を実施し、周知と啓発、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。不明な点なども随時応答するような体制を確立している。		
10	7	○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	家族から出された意見、要望は、ケアプラン送付時に専用紙に記載をして貰い、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	8	○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。今年度から苦情窓口を新設し、家族、職員の意見をより反省させている。		
12	9	○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	常勤登用の奨励、資格手当や福利厚生の充実を図っている。給与面・保障・向上などは、面談や介護評価にて、反映している。		
13	10	○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	法人による知識テスト、介護業務のスキルチェックシートを行い、職員教育に努めている。また、社内、社外の研修にも適宜必要だと思う職員を、参加させている。		
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。金沢区グループホーム連絡会に所属し、定例会議に参加の意向を示したが、開催が見合された。		
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、自立サポート表情シートを作成。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。ご家族とは密に連絡をとり、安心して頂いている		
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、自立サポート表情シートを作成。法人内の他の事業所と共有をはか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	家族には、通院などで外出する際にも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。いる。毎月のお便りでも近況報告。		
20	11	○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。また、友人の電話や来訪、外出を、ご家族と共に、支援しています。		

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
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。		
23	12	○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	13	○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 その方により良い計画が立てられるように意見を出している。		
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、その時々にも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が休みの日にはカラオケセットを借り、レクレーションを行なっている。また		
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	14	○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。かかりつけ医の他、専門医への受診されている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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・訪看記録など)		
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。カンファレンスに参加し、意見交換を行っている。		
33	15	○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	施設にて、研修を行なっている。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	16	○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	17	○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質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少減にとどめ、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、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少減にとどめ、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	介護施設事業の基本理念である、「楽しく きれいに いつまでも」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。毎日の衣類や、お出かけやイベントなどの衣類を相談して選ぶ。		
40	18	○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。簡単な調理や盛り付け、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。毎月、食事のレクリエーションを開催し楽しみの場を設けている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。摂取が進まな い方には、ゼリーなど作り提供して 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、毎食後、一 人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケア をしている	毎週で訪問歯科医による口腔内の定 期検診を行っている。毎月歯科医か ら、口腔機能維持管理にかかわる助 言を書面で貰い、職員に周知、ケア に取り組んでいる。毎食後、一連の 流れで口腔ケアを行っている。		
43	19	○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、 定時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。適宜腹部マッ サージも行なっている。		
45	20	○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。なかなか眠れない時は、ホットミルクなど差し上げ、会話してから入床して頂くよう配慮している。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	個人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、服薬確認表の変更とスタッフ連絡ノートにて、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	21	○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	外出はないが、敷地内を毎日散策している。		
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	ご本人が買い物に行かれる時は、立替、支払いの作業から自ら行なって頂く様に支援している。本人が希望される場合、小額をご家族了承のもと、自己管理でお持ち頂いている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	手紙は自由に送ることが出来る。年賀状などの、記入や投函など一緒に行なっている。電話も相手先に職員が確認後、自由にかけることが可能。		
52	22	○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	リビングの自席以外にソファやエレベーターホールにベンチや庭園部分にベンチを設け自由に使用することができるようにしている。		
54	23	○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	お好きな絵画や家族写真を飾ったり使い慣れた雑貨や家具を持ち込んで頂くよう、訪問調査時にアドバイスしている。		
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 クロスハート本牧・横浜

作成日 令和4年11月16日

【目標達成計画】

優先順位	項目番号	現状における問題点、課題	目標	目標達成に向けた具体的な取組み内容	目標達成に要する期間
1	35	災害対策に脆弱性がある	本年度中に対策を行う	・夜間想定訓練の実施 ・災害備蓄品の在庫	共に22年度(令和4年度)
2	10	利用者、家族等の意見の反映	ご意見ご要望等受付書の活用	介護時の利用者様のご意見、面会時のご家族のご要望を受付署に落とし込む	22年度中3件以上
3	13	職員を育てる仕組み	各職員のさらなる成長の為に課題をリーダーと職員本人で共有する	各ユニットリーダーがユニット担当の職員と面談	22年度中に面談完了
4	52	居心地のよく過ごせる居室の配慮	利用者様の状態・状況を把握できる仕組み作りを行いより良いサービスを提供する。	AMED事業参画推進：国立研究開発法人日本医療研究開発機構(AMED)の認知症対応型AI/IoTシステム研究推進事業『BPSD(うつや怒りっぽさ、歩き回るなど認知症の行動心理症状)予測・予防により介護負担を軽減するAI/IoTサービスの開発・実装』に積極的に参画する。	22年度中に導入の体制作り

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。