令和 4年度　　　　　　　　　　　　　　鎌倉市十二所937-8

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	1492100134	事業の開始年月日	平成24年2月1日
		指定年月日	平成24年2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十二所・鎌倉		
所在地	（〒 248 -0001　） 神奈川県鎌倉市十二所937-8		
サービス種別 定員等	認知症対応型共同生活介護	定員　計	18 名
		ﾕﾆｯﾄ数	2 ﾕﾆｯﾄ
自己評価作成日	令和　4年１１月２５日	評価結果 市町村受理日	令和4年12月27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)】

認知症の方が、なじみの地域の中で、地域や家族との関わりを保ちながら、その人のもっている能力、力を引き出せるよう、引き出しながら、その方
にとっての「生活の質」とは何かを考え、追求し、ケアに努めて行けるよう取り組んでいる。

【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12月8日	評価機関 評価決定日	令和4年12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】
◇充実した職員研修体制と実務への反映
　多岐に亘る研修項目（認知症、個人情報、身体拘束、虐待禁止、リスクマネジメント、感染症、緊急対応、コンプライアンス、高齢者の権利擁護、記録の書き方等）について職員は毎月内部研修で学んでいる。状況に応じて対面、eラーニングの方式を駆使し、実務例を挙げて生きた研修にしている。
◇風通しの良い職場環境
　身体拘束、虐待防止、接遇等に関し、職員の言動について相互に気軽に話し合える職場風土作りに努めている。成長支援制度(基準に従い年2回の職員自己評価、上長評価)は公平公正公明な風通しのよい職場作りに寄与し、適切なケアに結びついている。
【事業所が工夫している点】
◇コロナ禍における家族と事業所間の情報共有
　電話、月1回の書面報告だけでなく、各フロアにタブレット端末機を置き、利用者の状について写真や動画をコメント付きでリアルタイムで家族に送っている。家族からも事業所に情報提供でき、コロナ対応で面会制限がある中で双方向の生きた情報交換が出来ている。

【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	クロスハート十二所・鎌倉
ユニット名	A棟

Ⅴ　アウトカム項目

番号	項目		取り組みの成果
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 認	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

番号	項目		取り組みの成果
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る。 （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、活き活きと働けている。 （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	法人の理念、７つの方針クロスハートベーシックは、スタッフミーティングで共有しており、地域のために出来ること行っていることなども話あっている。今年度の施設目標「みんなが笑顔で支え合う」に取り組んでいる。	・法人理念「7つの方針」施設目標「みんなが笑顔で支え合う」を事業所内に掲示し、スタッフミーティングで確認し合い、日常のケアで実践に努めている。	
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	新型コロナ禍により、地域との交流が減っているが、近隣の方々との挨拶・声かけなどいつもよりお互いに意識して一言二言増やし気遣い合っている。	・コロナ対応で自治会行事が中止になり、事業所行事への近隣住民参加が出来ない状況である。 ・散歩等で近隣住民との挨拶を交わし、利用者が地域住民の一員であることの意識を持つように努めている。	
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	新型コロナ禍において、地域への発信も行いにくい状況かにあるが、障害者事業所との交流や地域のインフォーマルサービスなどの利用の際、認知症の方の理解を伝えている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	今年度は、新型コロナ禍にあり、運営推進会議を開催できていない。しかし、開催予定月に活動報告書は委員へ郵送している。（鎌倉市へ相談報告済み）	・コロナ対応で対面式運営推進会議を開催できないが、書面方式で2か月毎に構成員に運営状況を報告しいる。自治会長、地域役員、民生委員、薬剤師、包括職員、市職員、事業所職員を運営推進会議構成員としている。	
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に取り組んでいる	新型コロナ禍において、市と直接かかわる機会も減っているが、相談があれば、市へ連絡し、親身に聞いてくれるなど、連携協力体制は万全である。	・諸手続きの機会に市職員と事業所実情を含めた情報交換をし、密に連携している。 ・地域密着型サービス事業者連絡会の役員会議の際に市職員から諸情報を得ている。	

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、身体的拘束等の対象となる具体的な行為を正しく理解するとともに、身体的拘束等の適正化のための指針の整備、定期的な委員会の開催及び従業者への研修を実施し、緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等をしないケアに取り組んでいる。	３か月に一回の委員会だけでなく随時開催する常勤ミーティングにてユニット間でも情報共有を図り、事例を元に評価・対策・計画など徹底できるまでの要因を探求している。	・3か月毎に身体拘束禁止委員会を開催し、マニュアル内容を確認し、職員の諸言動を例に挙げて身体拘束に相当するか否かを確認し合っている。委員会議事録は全職員に周知している。 ・身体拘束禁止に関する内部研修を開催している。	
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注意を払い、防止に努めている	日々の日常から発生する些細なことも直ぐに話し合えるスタッフ同士の関係性作りから整備している。思ったことは溜めずに何でも話せる（聞ける）関係性づくりを心がけている。	・3か月毎に虐待防止についてマニュアル内容の確認をし、外部の諸事例を参考にして虐待防止意識を高めている。 ・職員言動で気になる場合に相互に注意できる風通しの良い職場づくりを維持している。	
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	毎月カンファレンスなどの際に職員へ発信。特に認知症の方の権利を衛ることへの学びは、定期に話す必要があると思っている。		
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	契約の前に重要事項説明書を確認していただいている。契約書の中で重要事項と同じような内容箇所以外の部分を重点に説明し、疑問質問などあれば理解いただけるよう伝えている。		
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	外部評価時の家族アンケートにおいて、家族からの意見や評価は職員間で共有し、改善が必要な内容であれば改善へむけ取り組んでいる。	・コロナ対応で家族の面会訪問は制限があるが、対面、電話、タブレット等を通じて意見を把握し、運営に反映している。 ・家族意見については連絡ノート、日誌を通じて職員間で情報共有している。	

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	全スタッフミーティングでは、スタッフからの意見要望を聞く時間を設けている。また各ユニットでのカンファレンス時も意見等を聞く機会となっており、日ごろのケア・業務へ反映させている。	・年4回の施設長と職員の面談機会があり、意見を把握している。 ・スタッフミーティング、ケアカンファレンスの際に出される意見を参考にして業務に反映している。	
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	成長支援制度があり、年2回、通常業務へ自己評価、上長評価する機会があり、賞与や昇給へ反映されている。	・職員の努力や就業状況を公平公正に評価し、やりがいにつなげるべく、介護スキル、コミュニケーション等10項目に亘る基準に沿って、年2回自己評価、上長評価を実施し、賞与、昇給に反映している。	
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	法人研修制度あり。 月１回の対面研修、他eラーニング研修も行っている。 新人OJTにも力を入れている。現在中堅スタッフのスキルチェック/再ＯＪＴなども少しずつ行いケアの下限値の底上げに取り組んでいる。	・コロナ対応で外部研修に参加しにくいが、月1回の内部研修のほか、eラーニング、再OJT等を行っている。 ・研修項目は認知症、個人情報、身体拘束、感染症、リスクマネジメント等。多岐に亘っている。	
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	鎌倉では、地域密着型サービス事業者連絡会に加入しており、同業者との交流があり。現在はオンライン会議を中心に活動・交流を行っている。	・	
Ⅱ　安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	新型コロナ禍の中で、新規に入居された方は、特別養護老人ホーム、老人保健施設からの入居だったため、家族もこちらからも面会に行けず、家族からの電話での聞き取りや書面での情報から、その人のニーズ等の把握に努めた。		

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
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	家族の利用者に対する心配事不安等をじっくり聞き取り、施設に入ってからの生活について安心していただけるよう施設の方針や取り組みを丁寧に伝えている。		
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	まずその人が必要な支援、ニーズを把握理解し、それを中心に、介護計画書へ反映させ、取り組むよう努めている。		
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	業務優先にならないよう、ご利用者さんとゆっくりお話しする時間も大切に感じられるような空間づくりを常勤職員を中心に作っている。言葉かけよりも「介護姿勢」で示し、良い影響を与えるよう常勤ミーティングで情報共有している。		
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	新規入居の相談や入居前面談等より、施設入居後も家族と施設と共に利用者を支えていく、という話をしているので、家族もそのようにかかわってくれる。また、家族が関われることを家族自身喜んでいる様子。		
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	友人知人との継続した関りの大切さを施設自身理解しており、新型コロナ禍になる前は、友人等の訪問がよくあった。現状では手紙や電話が中心となっている。	・コロナ禍以前は知人が訪ねてきており、庭先の椅子等で寛いで時間を過ごしていたが、現在はコロナ対応として電話や手紙が主になっている。	

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
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	互いに会話の通じる利用者同士は友好的に関わっているが、他者に興味ないような方や認知症状が重度の方へは、レクリエーションの時間を活用し、他者への興味を引き出せるような取り組みをしている。		
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	退居後、家族へ手紙やメールで連絡をしたり、逝去での退居では、1周忌に供花を送っており、施設との関係が良い思い出となるような継続性へ配慮している。		
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	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。	意向が口頭で確認できる利用者へは本人に直接伺っている。困難な場合は、日ごろの様子や生活史、家族の意向を伺いながら利用者本位で考えるよう配慮している。	・日常の会話のほか、表情や声からも思いや意向を把握している。家族から情報を得る場合もある。 ・把握した思いや要望は連絡ノート、日誌等に記録して職員間で共有している。	
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	生活歴は重要な支援の情報であるため、生活歴をまず考えながら、今と照らし合わせ、出来る範囲で日常の支援に取り込んでいる。		
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	介護計画書作成時には、利用者の心身の状況、過ごし方、能力、自立支援、利用者本位等の視点でカンファレンスを行い、一人ひとりの個別ケアが行えるよう考慮している。		

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	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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	介護計画書の見直しは、3ケ月に1度行っている。必ずスタッフによるモニタリングを実施しており、計画書の内容や評価を皆で話し合い、本人や家族へ意向確認し、次期の計画書へ反映させ作成している。	・介護計画の項目ごとに、日中、夜間の様子を生活記録に記録。計画内容を計画担当者とフロアスタッフにてモニタリング（毎月）、評価（基本３か月毎）としてケアカンファレンスを行っている。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	生活の記録を毎日つけている。これが、介護計画書の支援経過記録となっている。全職員が必ず目を通し内容を共有し、日々のケアの継続性や心身の状況把握となっており、次期の計画書見直しへ活かしている。		
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、その時々に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	サービス担当者会議の際には、日ごろの取り組みやケアの実践からアイデアが生まれることがある。個別で体操支援を盛り込むなど、外部との関わりによる支援が必要な利用者もいる。		
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	施設に近い所が住まいだった利用者が数名いる。近所の友人やなじみの場所へ行くことが出来ない現状ではあるが、ドライブにてなじみの場所を回るなどから、嬉しい楽しい思いにつながっている。		
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	医療との連携体制が整っている。施設入所時に、意向を伺いながら、連携クリニックでの訪問診療を希望される方が多い。24時間体制オンコール体制が整っていることは、本人、家族にとっても安心な様子。	・協力医は2週時間ごとに訪問診療を行い、歯科医と法人契約の看護師は週1回訪問している。 ・利用者の通院は原則家族が付き添っている。診療後は口頭で診察内容を報告している。処方箋は持ち帰り、薬剤師が調剤を行っている。	

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
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	連携している訪問看護ステーションがある。週1回の訪問があり、職員が申し送りし、看護師が利用者の様子や経過を把握していることで、緊急時の判断も適切に行われている。		
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。	急な入院となった場合も、主治医からの緊急時用サマリーがあるため、身体状況がすぐに確認できる体制となっている。ケアマネジャーは、すぐに様子確認に行き、病院との連携に努めている。		
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	入居前には、重要事項の説明において、この内容については、時間をかけて説明している。また、そのような時が近いとなれば、主治医からの説明の場を設けいている。	・入居時に「重度化した場合の対応に係る指針」に基づいて説明している。利用者に変化が見えた場合に家族に報告し、利用者が、経口摂取ができなくなった時点で、利用者家族、協力医、事業所施設長で、今後の診療方針を話し合っている。	
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	年に1度は、AED・心肺蘇生法訓練を実施している。近隣の消防署の救急隊員による指導のため、なじみの関係となることも、より安全安心につながっている。現在コロナ渦で行えていない。		
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	年に2回の消防訓練のうち、1回は、地震水災害訓練を実施している。訓練には、地域住民の参加や地域の訓練に施設職員が参加している。現在はコロナ渦で近隣住民の参加はできていない。	・避難訓練は夜間想定を含めて年2回行っている。水消火器を使った消火訓練も行っている。 ・土砂災害や水害時の避難は、2階へ垂直避難することにしている。	

自己評価	外部評価	項　目	自己評価 実施状況	外部評価 実施状況	外部評価 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	施設が掲げている「宣誓書」には「友達言葉は使いません。敬語で接します」と宣言している。ミーティングにおいても度々周知し、利用者を尊重する、尊厳を守るためにまず適切な声掛けが重要と伝えている。	・職員は、共有スペースで他の利用者の視線があることを認識し、居室での排泄時にドアの閉め忘れをしないこと、利用者の入歯の手入れは見えない場所で行うよう注意を払っている。 ・接遇研修で、利用者への声掛けについて確認している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	要介護５の発語も難しい利用者が、食事は自分の意向を示してくれている。食べたいものを伺いながら、食事介助している。そのほか、お茶を選ぶ、着るものを選ぶなど選択の場面を作るよう関わっている。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	起床時間、就寝時間が遅い方が数名いるが、在宅からのリズムやその方の１日のリズムを尊重している。しかし、昼夜逆転にならないように配慮もしている。		
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	スカートしか履かない利用者がいるがそれがその人の人生だと思っている。むやみにズボンを勧めたりしない。スカーフをまいておしゃれに過ごす方へもそのように尊重している。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	朝はパン食がいい、という方には、朝食は毎朝パンを提供している。食事の準備や片づけを一緒に行うと、人それぞれの今までの台所作業の様子が伺え性格や生活歴を感じられる。	・ケアマニュアルを基本とし、栄養管理を必要とする利用者には管理栄養士も加わり連携を取っている。 ・食事形態（通常食・トロミ食等）を個人別に把握し、必要な場合は利用者別に写真付きカードを作成したりと個別対応への配慮/提供の工夫も行っている。	

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
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	口腔内の状況、咀嚼、嚥下能力などを把握しながら、また血液検査の結果や栄養士、歯科と連携しながら必要な栄養水分量等の支援に努めている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	週に1度の訪問歯科診療があり、歯科の報告書や助言があるので、その助言に添いながら口腔ケアへ介入している。自分で出来る方へは、自身で行ってもらいながら、仕上げに介入。		
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	排せつ確認表に排せつチェックをしているが、特に尿意便意のない方へは、その方のリズムや排せつ時のサインなどを把握することで、失敗なくトイレで排せつが行えるなど、取り組んでいる。	・排泄チェック表で排泄パターンを把握し、時間で利用者を居室のトイレに誘導している。 ・利用者が不穏な様子を示したり、声をあげる時は、失禁等のサインの一つとして気づけるよう、職員に話している。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	便秘がちな方が多いが、毎日体操を行う中で、お腹を動かす運動や腹部マッサージを取り入れている。水分摂取や乳製品を取り入れるなど飲食へも配慮している。		
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	入浴への拒否が強い方がいるが、例えば、その方の好きな音楽を脱衣所で流すなど行い「あら懐かしい曲ね」と気分がリラックスし、入浴につながることがある。	・入浴は原則として、週2回、午前中に行っている。失禁等で身体が汚れた場合は特別にシャワー浴を行っている。 ・入浴剤を使用し、入浴中には職員と会話をしたり、歌を歌って、利用者はくつろいで入浴している。	

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
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	介護度が高い方は、日中ベッドでの休養が必要な場合が多いが、めまいやその日の体調によっては、安静に過ごす必要があるなど一人ひとりの体調や生活習慣により休息が出来ている。		
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	入居時などは、特に内服薬等の情報共有が必要なため、入居前カンファレンスなどで内容把握している。内服の変更などでは、口頭での申し送りの他連絡ノートへの記入や必要資料を添付し、周知に努めている。		
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	1人ひとりの好きだったこと、趣味を把握しながら、楽しみを持って生活出来るよう関わっている。お花、囲碁、体操など、その人らしい生活という意味でも必要な支援と考えている。		
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	新型コロナ禍においては、近所のコンビニへ行くのも躊躇してしまうが、ドライブで海を見る、市街を一回りするなどの支援を行っている。楽しかったと喜ばれる。	・事業所周辺の散歩、月1回のドライブを行っているが、回数が限られている。 ・外出や外泊希望のご家族には事前にリスクや条件含めた相談をさせていただいた上で合意がでるケースも数件だが開始し始めている。	・コロナ過で利用者の体力低下が懸念されます。散歩。外気浴の回数を増やしたり、室内レクを行って、利用者の体力維持に努めることが望まれます。
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	利用者が財布を持ち、買い物へ行く機会がある。コンビニで好きなものを選び、自分で支払うことが出来る方にはそのように支援している。		

自己評価	外部評価	項　目	自己評価 実施状況	外部評価 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	携帯電話を持っている方が数名いる。居室で家族や友人に電話をしている様子が伺える。家族友人の訪問が困難な状況では、電話や手紙のやりとりは、施設外とのつながりという開けた思いや有意義な時間となっているのではないかと思う。		
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	新型コロナ禍では、１日通しての換気、定期な拭き掃除などを実行している。リラックスできる音楽や季節飾り、外の風景を眺めらる場所作りへも配慮している。	・換気のため、換気扇やサーキュレーターを24時間稼働させ、午前・午後各1回窓開けをしている。 ・環境整備として、規律・清掃・整頓・安全・衛生の5項目決まっており、それぞれ担当者を決めて実行している。	
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、廊下にソファがあり、ソファがくつろげる好きな場所という方がいる。また、中庭に用意したガーデンテーブルセットでお茶を飲む、新聞を読むなど一人でリラックスしている様子が伺える。		
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	自宅で使い慣れたなじみのある家具や椅子などをお持ちいただいている。居室はその方の居場所であるため、過ごしやすい場所となるよう配慮している。	・事業者が居室に備えているのは、エアコン、クローゼット、防炎カーテン、洗面台、トイレであり、利用者はTV、仏壇、家族写真等を持ち込んで過ごしやすい場を作っている。 ・居室担当者が決まっており、居室の環境整備を行っている。	
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	居室のドアへ室札を付けている（入居時に家族へ確認する）自分の名前があることを確認して入室する方もいるので、自分の部屋へ向かうこと自分の力でわかるということでは、その方にとってプラスとなっている。		

事業所名	クロスハート十二所・鎌倉
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る。 （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、活き活きと働けている。 （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
			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カタログ理念をつくり、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	法人の理念、７つの方針クロスハートベーシックは、スタッフミーティングで共有しており、地域のために出来ること行っていることなども話あっている。今年度の施設目標「みんなが笑顔で支え合う」に取り組んでいる。		
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	新型コロナ禍により、地域との交流が減っているが、近隣の方々との挨拶・声かけなどいつもよりお互いに意識して一言二言増やし気遣い合っている。		
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	新型コロナ禍において、地域への発信も行いにくい状況かにあるが、障害者事業所との交流や地域のインフォーマルサービスなどの利用の際、認知症の方の理解を伝えている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	今年度は、新型コロナ禍にあり、運営推進会議を開催できていない。しかし、開催予定月に活動報告書は委員へ郵送している。（鎌倉市へ相談報告済み）		
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	新型コロナ禍において、市と直接かかわる機会も減っているが、相談があれば、市へ連絡し、親身に聞いてくれるなど、連携協力体制は万全である。		

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、身体的拘束等の対象となる具体的な行為を正しく理解するとともに、身体的拘束等の適正化のための指針の整備、定期的な委員会の開催及び従業者への研修を実施し、緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等をしないケアに取り組んでいる。	３か月に一回の委員会だけでなく随時開催する常勤ミーティングにてユニット間でも情報共有を図り、事例を元に評価・対策・計画など徹底できるまでの要因を探求している。		
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注意を払い、防止に努めている	日々の日常から発生する些細なことも直ぐに話し合えるスタッフ同士の関係性作りから整備している。思ったことは溜めずに何でも話せる（聞ける）関係性づくりを心がけている。		
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	毎月カンファレンスなどの際に職員へ発信。特に認知症の方の権利を衛ることへの学びは、定期に話す必要があると思っている。		
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	契約の前に重要事項説明書を確認していただいている。契約書の中で重要事項と同じような内容箇所以外の部分を重点に説明し、疑問質問などあれば理解いただけるよう伝えている。		
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	外部評価時の家族アンケートにおいて、家族からの意見や評価は職員間で共有し、改善が必要な内容であれば改善へむけ取り組んでいる。		

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
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	全スタッフミーティングでは、スタッフからの意見要望を聞く時間を設けている。また各ユニットでのカンファレンス時も意見等を聞く機会となっており、日ごろのケア・業務へ反映させている。		
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	成長支援制度があり、年2回、通常業務へ自己評価、上長評価する機会があり、賞与や昇給へ反映されている。		
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	研修制度があり、今年度からは研修ハンドブックが全スタッフへ配布された。内部での実施予定研修が記載されており、スタッフの希望により研修が受けられる。		
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	鎌倉では、地域密着型サービス事業者連絡会に加入しており、同業者との交流があるが、今年度は、新型コロナ禍において、定期に開催されていた連絡会も中止となっている。 メール等での連絡のやりとりはある。		
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	新型コロナ禍の中で、新規に入居された方は、特別養護老人ホーム、老人保健施設からの入居だったため、家族もこちらからも面会に行けず、家族からの電話での聞き取りや書面での情報から、その人のニーズ等の把握に努めた。		

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
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	家族の利用者に対する心配事不安等をじっくり聞き取り、施設に入ってからの生活について安心していただけるよう施設の方針や取り組みを丁寧に伝えている。		
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	まずその人が必要な支援、ニーズを把握理解し、それを中心に、介護計画書へ反映させ、取り組むよう努めている。		
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	業務優先にならないよう、ご利用者さんとゆっくりお話しする時間も大切に感じられるような空間づくりを常勤職員を中心に作っている。言葉かけよりも「介護姿勢」で示し、良い影響を与えるよう常勤ミーティングで情報共有している。		
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	新規入居の相談や入居前面談等より、施設入居後も家族と施設と共に利用者を支えていく、という話をしているので、家族もそのようにかかわってくれる。また、家族が関われることを家族自身喜んでいる様子。		
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	友人知人との継続した関りの大切さを施設自身理解しており、新型コロナ禍になる前は、友人等の訪問がよくあった。現状では手紙や電話が中心となっている。		

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
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	互いに会話の通じる利用者同士は友好的に関わっているが、他者に興味ないような方や認知症状が重度の方へは、レクリエーションの時間を活用し、他者への興味を引き出せるような取り組みをしている。		
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	退居後、家族へ手紙やメールで連絡をしたり、逝去での退居では、1周忌に供花を送っており、施設との関係が良い思い出となるような継続性へ配慮している。		
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	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。	意向が口頭で確認できる利用者へは本人に直接伺っている。困難な場合は、日ごろの様子や生活史、家族の意向を伺いながら利用者本位で考えるよう配慮している。		
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	生活歴は重要な支援の情報であるため、生活歴をまず考えながら、今と照らし合わせ、出来る範囲で日常の支援に取り込んでいる。		
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	介護計画書作成時には、利用者の心身の状況、過ごし方、能力、自立支援、利用者本位等の視点でカンファレンスを行い、一人ひとりの個別ケアが行えるよう考慮している。		

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	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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	介護計画書の見直しは、3ケ月に1度行っている。必ずスタッフによるモニタリングを実施しており、計画書の内容や評価を皆で話し合い、本人や家族へ意向確認し、次期の計画書へ反映させ作成している。		
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	生活の記録を毎日つけている。これが、介護計画書の支援経過記録となっている。全職員が必ず目を通し内容を共有し、日々のケアの継続性や心身の状況把握となっており、次期の計画書見直しへ活かしている。		
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、その時々に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	サービス担当者会議の際には、日ごろの取り組みやケアの実践からアイデアが生まれることがある。個別で体操支援を盛り込むなど、外部との関わりによる支援が必要な利用者もいる。		
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	施設に近い所が住まいだった利用者が数名いる。近所の友人やなじみの場所へ行くことが出来ない現状ではあるが、ドライブにてなじみの場所を回るなどから、嬉しい楽しい思いにつながっている。		
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	医療との連携体制が整っている。施設入所時に、意向を伺いながら、連携クリニックでの訪問診療を希望される方が多い。24時間体制オンコール体制が整っていることは、本人、家族にとっても安心な様子。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価 実施状況	外部評価 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	連携している訪問看護ステーションがある。週1回の訪問があり、職員が申し送りし、看護師が利用者の様子や経過を把握していることで、緊急時の判断も適切に行われている。		
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。	急な入院となった場合も、主治医からの緊急時用サマリーがあるため、身体状況がすぐに確認できる体制となっている。ケアマネジャーは、すぐに様子確認に行き、病院との連携に努めている。		
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	入居前には、重要事項の説明において、この内容については、時間をかけて説明している。また、そのような時が近いとなれば、主治医からの説明の場を設けいている。		
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	年に1度は、AED・心肺蘇生法訓練を実施している。近隣の消防署の救急隊員による指導のため、なじみの関係となることも、より安全安心につながっている。		
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	年に2回の消防訓練のうち、1回は、地震水災害訓練を実施している。訓練には、地域住民の参加や地域の訓練に施設職員が参加している。		

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
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	施設が掲げている「宣誓書」には「友達言葉は使いません。敬語で接します」と宣言している。ミーティングにおいても度々周知し、利用者を尊重する、尊厳を守るためにまず適切な声掛けが重要と伝えている。		
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	要介護５の発語も難しい利用者が、食事は自分の意向を示してくれている。食べたいものを伺いながら、食事介助している。そのほか、お茶を選ぶ、着るものを選ぶなど選択の場面を作るよう関わっている。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	起床時間、就寝時間が遅い方が数名いるが、在宅からのリズムやその方の１日のリズムを尊重している。しかし、昼夜逆転にならないように配慮もしている。		
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	スカートしか履かない利用者がいるがそれがその人の人生だと思っている。むやみにズボンを勧めたりしない。スカーフをまいておしゃれに過ごす方へもそのように尊重している。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	朝はパン食がいい、という方には、朝食は毎朝パンを提供している。食事の準備や片づけを一緒に行うと、人それぞれの今までの台所作業の様子が伺え性格や生活歴を感じられる。		

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
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	口腔内の状況、咀嚼、嚥下能力などを把握しながら、また血液検査の結果や栄養士、歯科と連携しながら必要な栄養水分量等の支援に努めている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	週に1度の訪問歯科診療があり、歯科の報告書や助言があるので、その助言に添いながら口腔ケアへ介入している。自分で出来る方へは、自身で行ってもらいながら、仕上げに介入。		
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	排せつ確認表に排せつチェックをしているが、特に尿意便意のない方へは、その方のリズムや排せつ時のサインなどを把握することで、失敗なくトイレで排せつが行えるなど、取り組んでいる。		
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	便秘がちな方が多いが、毎日体操を行う中で、お腹を動かす運動や腹部マッサージを取り入れている。水分摂取や乳製品を取り入れるなど飲食へも配慮している。		
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	入浴への拒否が強い方がいるが、例えば、その方の好きな音楽を脱衣所で流すなど行い「あら懐かしい曲ね」と気分がリラックスし、入浴につながることがある。		

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
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	介護度が高い方は、日中ベッドでの休養が必要な場合が多いが、めまいやその日の体調によっては、安静に過ごす必要があるなど一人ひとりの体調や生活習慣により休息が出来ている。		
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	入居時などは、特に内服薬等の情報共有が必要なため、入居前カンファレンスなどで内容把握している。内服の変更などでは、口頭での申し送りの他連絡ノートへの記入や必要資料を添付し、周知に努めている。		
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	1人ひとりの好きだったこと、趣味を把握しながら、楽しみを持って生活出来るよう関わっている。お花、囲碁、体操など、その人らしい生活という意味でも必要な支援と考えている。		
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	新型コロナ禍においては、近所のコンビニへ行くのも躊躇してしまうが、ドライブで海を見る、市街を一回りするなどの支援を行っている。楽しかったと喜ばれる。		
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	利用者が財布を持ち、買い物へ行く機会がある。コンビニで好きなものを選び、自分で支払うことが出来る方にはそのように支援している。		

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	携帯電話を持っている方が数名いる。居室で家族や友人に電話をしている様子が伺える。家族友人の訪問が困難な状況では、電話や手紙のやりとりは、施設外とのつながりという開けた思いや有意義な時間となっているのではないかと思う。		
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	新型コロナ禍では、１日通しての換気、定期な拭き掃除などを実行している。リラックスできる音楽や季節飾り、外の風景を眺めらる場所作りへも配慮している。		
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、廊下にソファがあり、ソファがくつろげる好きな場所という方がいる。また、中庭に用意したガーデンテーブルセットでお茶を飲む、新聞を読むなど一人でリラックスしている様子が伺える。		
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	自宅で使い慣れたなじみのある家具や椅子などをお持ちいただいている。居室はその方の居場所であるため、過ごしやすい場所となるよう配慮している。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	居室のドアへ室札を付けている（入居時に家族へ確認する）自分の名前があることを確認して入室する方もいるので、自分の部屋へ向かうこと自分の力でわかるということでは、その方にとってプラスとなっている。		

目　標　達　成　計　画

事業所名　グループホーム
クロスハート十二所・鎌倉

作成日　令和4年12月16日

【目 社会福祉法人　　伸こう福祉会

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	67	ご本人・ご家族が希望する十分な外出支援が行われていない、また実施しているがご家族様への報告不足の可能性により不満へ繋げてしまっている。 （アンケートより）	ご本人・ご家族の外出希望を今一度リサーチし、コロナ渦でも行える個別支援をご家族と一緒に検討する。	①外出支援に特化したアンケート用紙を作成 ②そのアンケート用紙を元に居室担当者（全スタッフ）よりKPへ（来訪時/電話）でリサーチをかける。 ③毎月のケース会議で検討 ④結果をKPへフィードバックする。	今年度中
2	67	コロナ渦における運営状況の共有不足（入退職・異動など） （アンケートより）	対面での報告は厳しいので書面で都度報告をする	毎月送付している請求書と一緒に運営状況も細かい変更箇所を抜粋しお手紙に添付し書面での報告を行っていく。	R5.1月～毎月
3					
4					
5					

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。