

1 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	1090200609		
法人名	合同会社みろく		
事業所名	グループホームフローラ		
所在地	群馬県高崎市歌川町99-20		
自己評価作成日	令和6年6月6日	評価結果市町村受理日	

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	サービス評価センターはあとらんど
所在地	群馬県高崎市八千代町三丁目9番8号
訪問調査日	令和6年6月20日

【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)】

様々な人生を送られた方々が、最後に過ごされる場所であるので、苦痛やストレスを感じることがないよう、できる限りお手伝いをしたいと考えている。一日のスケジュールは、ホームで決めているが、それにこだわることなく柔軟に対応し、入居者のみなさんの意思を尊重している。食事は一番大切なものと捉えているので、それが楽しみのひとつになるよう心掛けている。

【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)】

開設9年を迎えているが食事作りは当初から変わらずに、利用者の食べ慣れたものを職員が手作りで提供している。定期的に食材を購入し、その日の担当者が冷蔵庫の材料で利用者の希望や好みを考え作っている。また、お誕生日会や日本古来のお月見、お節句では馴染みの伝統食を楽しんでいる。ドリップ式で珈琲を自ら入れている利用者もあり、食べることの楽しさや入居前からの馴染みの楽しみを変わらずに支援している。外出に関してはなかなかコロナ感染症拡大前の状況に戻づらい状況にあるが、お孫様の結婚式への出席や自宅の仏壇にお線香を供える個別の支援を叶えている。グループホームで生活をしていても家族の大事な式典やご先祖様との関係性を切らさない大事な思い出の支援の継続が確認できた。

Ⅴ. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓該当するものに○印		項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓該当するものに○印	
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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんど掴んでいない	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
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	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:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 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	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が拡がったり深まり、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
59	利用者は、職員が支援することで生き生き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	66	職員は、生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
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	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
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	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. ほとんどできていない
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				

自己評価および外部評価結果

〔セル内の改行は、(Altキー) + (Enterキー)です。〕

自己	外部	項 目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	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ふ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	スタッフ会議で話し合っているが、全員揃うのは困難なので、共有できていない部分もある。	新規採用者には運営者が説明し、現任者へは会議で確認している。コロナ禍を経て理念の中の地域とのかかわりの具現化が今後の課題と感じている。	
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	運営推進会議上で話し合うことはあるが、コロナ禍以来地域との交流はできていない。	コロナ禍以来、地域住民との関係は控えることが多いが、回覧板が回ってきており、広報で地域情報を取得している。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	近所を入居者と散歩することで、地域の人々に認知されてきている。		
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	市役所やあんしんセンターの方、民生委員、地域住民、ご家族など立場の違う方々の意見をサービス向上に役立てている。	対面開催はR5年6月から定期的に行われている。利用者・家族・あんしんセンター職員が出席し、活動状況、避難訓練報告、身体拘束への取り組みを報告し意見交換がされている。	
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り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	二か月に一度の運営推進会議で話し合いをし、必要なことはその都度連絡をとっている。	必要なことは高崎市と連携を図っている。介護保険の認定調査の立ち合いや代行申請を家族の依頼でケアマネジャーが行っている。	
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	毎月のスタッフ会議内で身体拘束の話し合いを行い、個別の事象については勉強会を行っている。やむを得ず身体拘束する場合はスタッフ間で話し合い、ご家族に了承していただいている。	玄関と共用空間との間の引き戸は防犯のため常に閉めている。ミトンを使用している利用者があり、身体拘束適正化委員会で毎回議題に挙げている。スピーチロックに関しては声の大きさ等気付きをスタッフ会議で挙げている。	利用者の閉塞感をなくすためにも、玄関と引き戸を開錠する時間帯を定期的に作ってはいかがか。
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法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	スタッフ会議で話し合い、職員間で情報共有する。		

自己	外部	項 目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	勉強会を行っている。		
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	十分な時間をとり、説明している。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	運営推進会議の話し合いや、日々面会にみえた時にご家族との会話で、意見要望を伺い、運営に反映させている。	利用者からは外に出たいという希望が出ている。家族へは状態の変化時に電話で伝え、毎月の請求書に日ごろの様子を加えている。家族の面会は地域のコロナ感染状況により居室や玄関先で行っている。	
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	スタッフ会議や日々の会話の中から意見を聞いて、反映させている。	スタッフ会議で意見を聞いている。スタッフからは日ごろの支援時の様子の中でスピーチロック等の内容が意見交換されている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	常に会話するよう心掛け、職員の思っていることを把握するようにしている。		
13		○職員を育てる取り組み 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	社外研修の機会を設け、参加した職員からフィードバックできるようにしている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、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り組みをしている	社外研修の場で同業者と交流できている。		

自己 外部	項目	自己評価	外部評価		
		実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
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 サービスを導入する段階で、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	信頼関係を築くのが大切と思っている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	面会にみえた時にはこちらから声をかけるようにしている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	日々の様子をみながら、小さな変化も見逃さないようにしている。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	生活する上でできることは手伝って頂き、その方が必要とされることに喜びを感じて頂いている。		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、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	ご家族とはなんでも話せる関係になるよう努力している。		
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	コロナ禍以来、できていない。	お孫様の結婚式や自宅にお線香を供えに行ってきた利用者もいる。また、趣味の読書や絵本の観賞、日記を書くこと、体操や家事(食器洗い・洗濯物たたみ)等の支援を継続している。	
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	リビングで座られる席を工夫し、もめ事が起こったときは職員が間に入るようにしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	相談があった場合の準備はできている。		
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	日々の会話の中から、個人の情報を得るようにしている。	ケアマネジャーが週2回(水・土曜)訪問しており、入居時に本人から直接聞き取り意向等確認している。家族からは、面会時や電話等で希望を確認し、検討している。	
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	本人との会話、ご家族との話し合いの中から把握するようにしている。		
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	担当職員を決めているが、担当以外でも日常生活を把握するようにしている。		
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	スタッフ会議で行っている。	モニタリングはケース記録を参考に毎月実施。介護計画は短期(3ヵ月)・長期(6ヵ月)毎に見直しが行われている。又、状態変化時や更新時にアセスメントと共に見直しをしている。	
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	個別記録は入社時に必ずみることとし、細かな気づきを記入している。		
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	小さい組織である利点を生かし、ニーズには迅速に対応している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	出来る限りの支援を行っている。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 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	4週に一度の主治医の往診があり、急病時には適切な対応を行っている。	契約時に協力医について説明し、希望のかかりつけ医の受診支援をしている。通院の場合は基本的には家族支援である。歯科については必要時に受診支援をしている。	
31		○看護職との協働 介護職は、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	週一度の訪問看護師の来訪時には、入居者の細かな情報を伝え、相談に応じて頂いている。		
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、又、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。あるいは、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。	ケースワーカーを通じて情報共有している。		
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	それぞれ立場の異なる方々と話しあい、説明し理解して頂いている。	家族や本人の希望があり、協力医の判断で看取り支援をする用意はある。対象者が出た場合には医療連携契約により訪問看護体制の支援がある。	
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	勉強会を行っている。		
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	月一度、担当者、設定を替えて避難訓練を行っている。	消防署の立ち合いはしていない。6年2月に消防機器点検、月に1回利用者と職員で、昼夜想定 of 自主避難訓練（避難・消火・通報）を実施。実施後反省点や改善点の意見が出ている。備蓄は水・食料を用意している。	

自己	外部	項 目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	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	個人の生活歴を理解し、それぞれに対応している。	本人本位を心掛けている。話しかけ方や利用者同士の相性に配慮し、職員配置状況では異性介助になる場合もある。利用者から働いている方がいいという希望もあり、役割を担ってもらい手伝っている。	異性介助の場合は、都度声かけを行う等で同意を得てほしい。
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	簡単なことはできるだけ本人に自己決定していただくようにしている。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	個人の希望にできるだけ沿う支援をしている。		
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	起床時、入浴後の整容を本人に行っていたき、洋服も個人の好みを優先している。		
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	季節感のある食事を心掛け、片付けを手伝っていただいている。	一日3食職員が手作りし提供している。誕生会や敬老会、お月見やお節句等日本古来の伝統を楽しみ事と捉えている。飲料は希望を聞いたり自分で好きなコーヒーを煎れている人もいる。	
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	必ず食事量、水分量は個別に記録し、過不足を把握している。		
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	職員が介助したり、必要ない方はできているか様子をみている。		

自己	外部	項 目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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むけた支援を行っている	リハパン利用の方にもトイレ利用の時間があるいている場合は声掛けし、トイレ誘導している。	トイレでの排泄を大事にしている。声をかけ誘導の方や2人は自分で行きたいと希望があるので希望通りに支援して、快適な排泄支援に繋げている。	
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	運動して頂いたり、多めに水分摂取して頂いている。便秘薬を活用している。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	入浴は強制することなく、シャワー浴、清拭にするなど、柔軟に対応している。	週に2回～3回、曜日を決めて午前中に支援している。拒否がある場合には曜日や声掛けを工夫し、シャワー浴に変更する場合もある。	事業所で入浴日を決めずに、本人が入れるタイミングで声をかける日を作ってはいかがか。
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	個々の状態で休息、睡眠がとれるようにしている。		
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	職員の管理の元行っている。		
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	それぞれの希望にそうようにしている。		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、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	コロナ禍以来、人込みは避けているが、職員との散歩は行っている。	個別での散歩や家族と外出している。コロナ感染症5類に移行して以来、居室での面会や外出が叶うことになった。	

自己	外部	項 目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	お金の所持にこだわる方がいらっしやらないので職員が管理している。		
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	ライン電話や手紙の支援をしている。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	季節感を出すようにし、適切な温度管理をしている。	事業所の中心に共用空間があり、その周りを居室やキッチンが囲っている。テーブルとイス、ソファ、テレビ、観葉植物が置かれ、絵画、カレンダー、時計が掲げられている。明るく不快な臭いはしない。清潔である。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 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	個室で対応している。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	自宅から家具や写真を持ってこられている。	ベッドとエアコンが備え付けられている。仏壇、タンス、テレビ、時計、カレンダー、日常品、家族の写真、趣味の物や専門書も置かれている居室は個性的である。居室からは外の様子がわかる。	
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」「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	個室やトイレに名札を貼っている。床に障害となるものは置かないようにしている。		