

令和 6 年度

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	2770108971		
法人名	社会福祉法人エージングライフ福祉会		
事業所名	グループホーム フローラ		
サービス種類	認知症対応型共同生活介護		
所在地	堺市中区福田549-8		
自己評価作成日	令和7年2月24日	評価結果市町村受理日	令和7年4月4日

【事業所基本情報】(介護サービスの情報公表制度の基本情報リンク先URLを記入)

https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=2770108971-00&ServiceCd=320&Type=search

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 介護保険市民オンブズマン機構大阪		
所在地	大阪府大阪市北区天神橋3丁目9-27 (PLP会館3階)		
訪問調査日	令和7年3月12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)】

家庭的な環境で、穏やかな生活を送っていただけるよう支援しています。
2階は、平均介護度3.8と比較的介護度が高い方が入居されていますが、認知面での介助が必要なため、日常生活に必要な場面においては、ご本人に職員が寄り添う介護を心掛けています。
ご本人の生活習慣を大事に、また本人の意思を尊重できるよう、ご家族との定期的な情報交換を欠かさず行い、ご家族と施設が共に本人を支えていくためにご協力を得ています。

【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)】

地域に貢献している社会福祉法人が運営するグループホームです。法人の理事長が、生まれ育った地域に恩返しをしたいとの思いで設立しました。バス停のすぐ前という便利な立地にあります。徒歩圏内にある同法人の特別養護老人ホームやグループホームと連携を取りながら、地域密着型サービスの事業所としての役割を果たしています。「個人の意思を尊重し、地域でより良く生活が継続できる場を目指します」を理念に掲げ、管理者・職員で共有し実践しています。理念の実践で、利用者一人ひとりの具体的に細やかな介護計画にそった手厚い個別ケアが実施されています。介護計画は「名前を見なくても誰の計画かがわかる」個別性の高い計画となっています。地域との交流にも積極的に取り組み、福来ろう喫茶(認知症カフェ)や移動スパーでの交流の場があります。また、区や同業者とのネットワークづくりや意見交換等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みも積極的に行っています。「みんなに支えられて、やっていけます」と職員への感謝を表す就任2年目の管理者を中心に職員が一丸となり、さらなるサービス向上への取り組みが期待できるグループホームです。

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	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. 利用者の2/3くらい				2. 家族の2/3くらい
			3. 利用者の1/3くらい				3. 家族の1/3くらい
			4. ほとんど掴んでいない				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	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回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない			○	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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが			○	3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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				2. 利用者の2/3くらいが
		○	3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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				

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	管理者・職員が共に理念に基づいた介護を実践できるよう、法人の理念を来訪者や職員の目に留まる位置に掲示し、常に意識できる環境を作っている	「個人の意思を尊重し、地域でより良く生活が継続できる場を目指します」の理念と実践への具体的な3つの方針を掲げています。理念や方針は、玄関やフロア・更衣室に掲示し、職員が常に確認できるように工夫しています。職員全員が毎年理念に沿って介護目標をたて、実践状況の把握と評価を実施しています。管理者は利用者の笑顔や表情に、理念の確かな実践を感じています。	
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	春には隣の散髪屋にある桜の花見、秋には町内のだんじりが施設前でパフォーマンスをしてくれるなどの交流をとっている	法人の理事長が生まれ育った地域に恩返ししたいとの思いで設立した法人です。「地域でより良く生活が継続できる場を目標」に取り組んでいます。同法人の特養やグループホームと連携し、福来ろう喫茶（認知症カフェ）や移動スーパーの実施で地域住民と交流しています。御神楽見学やだんじりも楽しみました。去年は、地域住民の「よっしゃ止めたるで」のひと声で、ホーム前でだんじりが止まりました。	
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	R6年5月よりふくろう喫茶を再開し、毎回5～10名程の地域の方が参加している他、近隣のスーパーの閉店を機に、コープ協力のもと週1回法人敷地内で移動スーパーを出店することで地域との関りを持つようにしている		

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
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	2カ月に1回開催し、グループホームの取り組みを報告し、事例や地域にニーズなどの情報交換を行い、サービス向上に活かすよう取り組んでいる	同法人のグループホームと合同で、民生委員、地域包括支援センター職員等の参加のもと開催しています。会議では、ホームの活動状況や取り組み等を報告し、参加者から意見・評価・助言を得て、ホームの運営に活かしています。事故報告やヒヤリハットも丁寧に公表しています。管理者は、会議を事業所内で困っている事や悩みの理解やアドバイスを 得る場としても活用し、サービスの向上に活かすことができると感謝しています。民生委員や地域包括支援センター職員の話から、地域での住民との関わりを学ぶこともできています。	
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	2カ月に1回の運営推進会議の場にて、施設での認知症介護の実情を伝える他、相談等を積極的に受け意見交換を行っている	区や同業者とのネットワークづくりや意見交換等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みを積極的に行っています。中区認知症支援部会に出席し、他事業所の認知症カフェの取り組みに関する情報交換を行っています。	
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	法人内で身体拘束についての研修を行うことで、該当する行為を再確認している 玄関の施錠については、道路に面している施設であることから、入所時に家族に説明し了承を得ている	法人全体で「人権を理解し利用者一人ひとりの人権を尊重し介護ができる」ことを目的に、身体拘束・高齢者虐待防止委員会を設置しています。研修も実施し、研修後は介護業務に活かせるようにレポートを提出しています。また、「虐待の芽チェックリスト」の自己評価も行いました。安全面を考え、玄関、各ユニットの入り口は施錠している状況です。利用者が外出したような様子を察知したら、ユニット間の移動など、できる限り自由を感じられる暮らしの支援をしています。管理者は職員のストレスが溜まらないように、勤務に配慮して勤務表を作成しています。	
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	委員会で作成したポスターを休憩室に掲示することで、管理者・職員への意識付けに繋げている 委員会主催の研修会にて、虐待について再確認することで防止に努めている		

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
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	現在2名の利用者が成年後見制度を利用しているが、制度について学ぶ機会を作れず、関係機関に相談しながら対応しているのが現状である		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	日常生活をイメージしてもらえよう入所前の見学対応は欠かさず行い、疑問や要望などに返答する機会を設け、納得した上で契約の締結を行う。また、改定等の際は文書で発信し同意を得ている		
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	玄関に意見箱を設置しているが活用できていないため、月末には家族に電話で利用者の近況報告を行い、その際に気になる点や要望等の相談に応じられる機会となるよう努めている	現在面会は玄関で行っていますが、ゆっくり話ができるように椅子を用意しています。職員は、家族の面会の際や介護計画の作成時には利用者の日々の様子を伝え、意見や要望を聞く機会を持っています。利用者の暮らしがわかる写真を載せた「フローラ新聞」を毎月家族に送付し、家族は届くのを楽しみに待っています。また、ホームの取り組みがわかる「フローラ通信」をホームページに掲載し、玄関にも掲示しています。	
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	月1回業務会議では、事前に議題を募り、意見や提案等の決定の場としている 欠席者にも周知できるよう議事録に残し回覧することで情報を共有している	毎月、業務会議を開催し、意見を出し合っています。会議で話し合っ欲しい議題は、事前に自由に出すことができ、取り上げています。法人全体で事業を支えるシステムが充実しており、研修の機会も多くあります。人事課の個別面談も実施しています。就任2年目の管理者は、「みんなに支えられて、やっていけています」と職員への感謝を表しています。	
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	個々の事情や希望を可能な限り汲み取り、法人へ相談し、働きやすい環境となるよう努めている		

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
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	各自、各委員会開催の研修に参加することで、 スキルアップに繋げ、利用者の状態に応じた対応 ができるよう職員間で情報を共有し実践している		
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	管理者が定期的開催される中区認知症 支援部会への参加を通して、取り組みを発 表するなど同業者間でも情報共有し、交流 を深めている		
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	見学の段階から、綿密なアセスメントにより 本人らしさを尊重した生活が送れるよう、コ ミュニケーションを取りながら信頼関係を築 くよう努めている		
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	本人の生活習慣や家族の意向をもとに、安 心した生活が送れるよう疑問等には明確に 返答し、初期段階から信頼関係を築けるよ う努めている		
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	必要としているサービスを、本人と家族の状 況から把握し、安心してサービスが受けられ るよう日々の変化にも気づけるよう努めてい 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	グループホームに於ける共同生活の場とし て食器の下膳、洗い、洗濯物干し、畳み、掃 除等をできる範囲で行っている。利用者 の中には車椅子利用者の食器を下膳したり 流しに洗い物があると自ら台所に入り洗い 物を行っている。		
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	施設での日々の様子を伝え、家族と本人の 意向を聞き取り職員間で情報を共有しケア プランを作成している。		

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
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	玄関内での面会を行っており、家族より本人の好きな食材の差し入れもあり、利用者の要望があれば職員と共に買い物に出掛けている。新入居者は家族の協力のもと外出し喫茶店でコーヒーを飲みに行く予定をしている。	職員は、これまでの馴染みの関係を少しでも継続することが利用者に大切なことと理解し、支援に努めています。馴染みの喫茶店に行ったり、家に帰ることを介護計画にあげ支援している利用者もいます。また、入居後の新たな利用者同士の馴染みの関係づくりも大切にしています。今年初詣に行った際には、来れなかった利用者を思い「みんなの分までお願いしとくわ」と利用者からの声が聞こえました。	
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	利用者同士トラブルになりそうな時は、職員が間に入り回避できている。認知症があっても人として当たり前の暮らしが継続できるよう、家庭的な雰囲気作りを心掛け支援している。		
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	長期入院のため利用終了した場合も、定期的に家族に連絡をし相談に応じれる体制を作っている		
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	日々の関わりの中でコミュニケーションを図り一人ひとりに寄り添い本人の気持ちや想いを聴きケアプランを作成しており、ケアの統一に努めている。聞き取りが困難な場合は表情や生活歴等から本人主体の暮らしが出来るよう支援している。	センター方式の「①その人らしいあり方②その人の安心・快③暮らしの中での心身の力の発揮④その人にとっての安全・健やかさ⑤馴染みの暮らしの継続」の視点を日々の関わりの中で発見しケアにあたっています。管理者は職員に「気づくこと・想像すること」の大切さを伝えています。	
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、家族、これまで関わりのあった方から生活歴や趣味等を聴き、朝夕の申し送りや業務会議等でチーム全員が把握できるよう努めている。		
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	個人の考え、想いを尊重し利用者一人ひとりに合った、その人らしい生活を送って頂いている。		

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
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	本人や家族の意向を聴きチーム全員からも現状の気づきや課題等を集め、6か月に1回カンファレンスを実施している。又、状態に変化があれば都度討議し3か月後には評価を実施し本人、家族からも同意を得て新たな介護計画に繋げている。	利用者・家族の思いや希望を尊重した介護計画です。基本は6か月毎に見直し、状態に変化があった場合は随時見直しています。一人ひとりの介護計画と実施記録が連動してファイルされ、職員が介護計画を確認・理解できる工夫がなされています。ニーズや目標に対してのサービス内容が極めて具体的に、「名前を見なくても誰のものかわかる」個別性の高い計画となっています。計画作成担当者は、計画作成にあたり「利用者の意向を尊重すること」を心がけています。	今後の研修のひとつに「介護計画」を入れられたらいかがでしょうか。利用者理解が深まり、さらなる個別ケアの充実に繋がるのが期待されます。
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	日々の様子や小さな気づき等は個人ケース記録に記載し、チームで情報共有しながら本人の出来ることを継続し自立支援に繋げている。		
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	新たに発生したニーズに対してはその都度検討し、可能な範囲で対応できるよう努めている。		
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	地域の行事参加には極力参加できるよう取り組んでいる 馴染みの喫茶店や美容院にも通えるよう家族に協力を得ている		
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	かかりつけ医との関係を築き、定期訪診・24時間緊急時の対応の他、状態に応じて本人・家族の意向に沿って他専門機関に紹介するなど適切な医療を受けられるよう支援している	協力医療機関から月2回の訪問診療があり、法人内の看護師が週1回訪問し、利用者の健康状態を把握しています。医師や看護師とは緊急時いつでも連携できる体制が整い、薬剤師にも気軽に相談ができています。入居前からのかかりつけ医には基本家族の付き添いがあれば、いつでも受診が可能です。	
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	法人内のクレーネ堺診療所の看護師が、週1回定期訪問し健康チェックの他、利用者の状態等の報告・相談を適宜行い連携を図っている		

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
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。	入院時は早期に医療機関と連携し、治療に専念できるよう、入院中も家族・医療機関と情報共有に努め、退院後も支援できるよう取り組んでいる		
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	入所時の他、状態の変化が予測できる際は、かかりつけ医を交え、施設での対応を十分に説明し、早期に本人・家族の意向に添えるよう取り組んでいる	この1年で看取りの支援はありませんでした。入居時や日頃から家族の意向を把握するようにしています。重度化した場合は医師を交えて状況説明を行い、家族の意向を確認し利用者・家族に寄り添う支援に努めています。今後看取りケアが必要になることも視野に入れ、外部の講師を招き「介護施設の看護看取りケア」を学ぶ予定です。	看取りケアの研修を期に、さらに知識を高め、本人、家族や職員にとっても後悔のない看取り支援を期待します。
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	急変や事故発生時のマニュアルを作成・周知している他、年1回委員会で開催される救命講習に受講することで迅速に対応できるよう実践力を身につける努力をしている		
35	(13)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年2回消防訓練を実施することで実際の災害に備えている 非常食の保管場所を職員にわかるよう休憩室等に張り紙にて周知している	年2回、防火訓練を行い、消防署にも届けています。備蓄は1階倉庫に非常食を保存し、賞味期限等もわかりやすく掲示しています。非常食を使用したメニューを作り、災害時に食べ慣れない食事に戸惑わないよう工夫しています。非常時誘導の方法は居室ドアの上に色紙で識別しやすいよう表示しています。	
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	利用者一人ひとりの想いに寄り添いその人を知りその人に適した言葉掛けを行い否定しないケアを心掛け、不適切なケアがあった場合はその場で指摘しあっている。個人情報の取り扱いや人権擁護、接遇マナー等は法人内研修に参加し自己研鑽に努めている。	可能な限り、入浴・トイレは一人で行うことを基本とし、支援を行うときにはプライバシーに配慮しています。男性利用者の意向も大事にし、希望があれば、できる限り同性介助を心がけています。服の着替えは居室で行い、歯科検診なども他者から見えにくいように工夫しています。タンスの整理にこだわる利用者には適宜適量な衣服をタンスに収納し、自由に片付けができるように気を配っています。	

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
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	日頃から利用者とコミュニケーションを図り信頼関係を構築する事により本人の思いが表現できるよう支援している。自己決定の困難な利用者とは表情から気持ちを汲み取ることが出来るよう心掛け支援している。		
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	一人ひとりのペースを大切に塗り絵、折り紙、将棋、テレビ鑑賞等で楽しみ、希望通りに過ごせるよう支援している。問題点がある場合は速やかにカンファレンスを実施しその時に合った適切なケアができるよう支援している。		
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	自身で化粧、マニキュアをされ、ダンスから好きな洋服を選びおしゃれを楽しんでいる。毛染めを希望される利用者には職員が個別に浴室で実施している。新入居者は家族の意向で馴染みの美容室で毛染めをすることになっている。		
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事は利用者の嚥下状態に合わせて一口大、刻み等食事形態を工夫し提供している。調理レクを設定する時は利用者の要望を取り入れ盛り付け、配膳、片付けを共に行い楽しく食事が出来るよう支援している。本人の好きな弁当の差し入れがあったり誕生日には家族から差し入れもある。	委託業者から届くチルド食品をスチームで調理し、個人の嚥下状態に合わせた形状で提供しています。月1回行う調理レクリエーションは利用者の要望を元にメニューを決めています。チラシに掲載されている食品を見て利用者が選ぶこともあります。一人ひとりの好みに合わせ、ホイップや餡をトッピングするパンケーキは人気です。水分がとりにくい人には家族に協力を頼んで、好みの飲料を用意してもらったり、好きな食べ物を面会時に持参する家族もいます。外気浴ランチも楽しみのひとつです。	
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	総合チェック表を活用し食事量・水分量は個別に把握している。利用者の嚥下状態に合わせて一口大、刻み食等で提供している。又、水分量の摂取が少ない利用者には、家族からジュースやコーヒーを持参されている。		

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
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	毎食後洗面台にて自身で口腔ケアを行っている。磨き残しや自己にて行えない利用者にはネオステググリーンでうがいをしたり、口腔スポンジで残渣物除去し清潔保持に努めている。又、週一回訪問歯科医、衛生士により利用者に合ったケアを行っている。		
43	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	排泄パターンを把握し定期的に声掛けやトイレ誘導を行い排泄の失敗に繋がらないよう支援している。新入居者は家族の意向もあり施設に慣れ排泄の失敗が無くなれば布パンツへの移行を考えている。	排泄チェック表は、それぞれの排泄パターンに合わせて誘導時間や、使用するパットの種類を色分けしてわかりやすく工夫しています。職員間で気づきや意見を共有し、パットなどの使用量を少なくすることもできました。夜間も個々に合わせた声掛けを行っています。頻尿で手間をかけ申し訳ないという思いには「運動になりますから」と伝えることで、家族は安堵することができました。医師との相談で頻尿は少しずつ改善されています。	
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	総合チェック表をもとに排便チェック表にて個々の状態を把握し、無排便が続く場合は医師に相談のうえ指示を仰ぎ便薬等で調整している。水分量の摂取が少ない利用者に温めたり家族持参のジュースを提供し摂取量の確保に努めている。		
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、個々にそった支援をしている	週2回の入浴を基本としている。楽しく入浴できる様入浴剤や季節の柚子湯や菖蒲湯等を取り入れくつろげる様心掛けています。入浴拒否がある場合は時間を置いたり職員交代し、工夫した声掛けで入浴を行っている。	1階ユニットには浴槽をまたがずに入れるチェアー浴があり、ゆっくりと湯船で身体を温めることができます。洗顔石けんやシャンプー類は好みのものを持ち込むこともできます。菖蒲湯やゆず湯は季節を楽しむことができます。入浴剤を利用した「○○の湯」で温泉気分を味わう楽しみもあります。週2回の入浴ですが、その時の利用者の気分に合わせて、柔軟に対応をしています。	
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	日中は個々に合わせて居室やフロアソファで休息している。夜間良眠できるよう空調や遮光調整を行っている。利用者の好みに合わせその都度確認している。		

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
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	薬情はファイリングし、定期的に確認するようにしている。新しく処方された薬は一週間様子観察し介護記録に記入している。又、内容や副作用については理解したうえで与薬している。		
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	本人及び家族から生活歴や趣味の聞き取りを行い、個々のニーズに合わせている。個人の好物の差し入れがあったり、おやつ等は利用者の要望により一緒に買い物へ出掛け、希望時に提供している。		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。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	近隣の散歩、買い物は日常的に行っている。花見(桜)、だんじり祭り見学、ドライブ(紅葉)、初詣等季節を感じて頂けるようなレクリエーション設定を行っている。	紅葉狩りや初詣に出掛けました。同法人の特養の桜の木の見頃には、おやつや飲み物を持って花見に行きます。利用者の馴染みの散髪屋の桜の開花も毎年楽しみに待っています。日用品やおやつの買い物も利用者と一緒に出掛け、店舗や道中での会話が弾みます。家族と外出時にお茶や食事を楽しむ利用者もいます。	
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	個人で必要な物は本人や家族、後見人と相談の上、個々に合わせた方法で金銭管理を行っている。日用品の立替購入は家族了承のもと行っている。		
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	家族には月一度フローラ新聞にて、本人の日常の様子がわかる様写真貼付で送付している。家族、本人の希望があれば電話にて話をしている。		
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	毎月季節を感じて頂けるよう壁画を張り出している。食事前の体操後には皆で季節の歌を歌ったり、壁に張り出していることわざを読み上げ楽しく過ごせるような工夫を職員間で話し合っている。又フロアの手摺りやリモコン等、手に触れるところの消毒を利用者と共に行っている。	季節に応じた飾り付けをしています。玄関では職員の子どもと一緒に作った作品が出迎えてくれます。明るい日差しが入る共用空間は落ち着いた居心地のよさがあり、いつでも休めるようソファが配置されています。食事前には、楽しく声を出せるようにと、面白く流れの良い言葉を並べた短文を大きく書いて貼り、皆で読みあげ口腔体操をしています。	

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
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	居室では一人静に衣類の整理やテレビを観て過ごしたり気の合う利用者同士が行き来したり、サブリビングソファに座り、一緒にお茶をしたり洗濯物を畳んだりして過ごす事もある。		
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	入所時に使い慣れた櫛、鏡、枕カバーを持参している。居室には馴染みのタンス、椅子、ぬいぐるみ、家族の写真を飾り従来の生活の継続が確保され自身の居室として寛げる様工夫をしている。	週2回、業者が居室の清掃を行っており、毎日の環境整備は職員が担当しています。自分の居室の目印を廊下からも見えるように工夫している利用者もいます。使い慣れた家具やソファを置いたり、家族写真や人形等を飾り、それぞれその人らしい、馴染み深く思いのこもった居室になっています。エアコン・ベッド・カーテン・クローゼットは施設が設えています。	
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	フロアには手摺りがありバリアフリーになっている。車椅子」や歩行器にて自由に移動している利用者もいる。		