

### 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	1090200607		
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	高崎市歌川町99-20		
自己評価作成日	令和1年11月18日	評価結果市町村受理日	

#### 【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)】

住み慣れた地域で自分らしく、その方の過ごしてこられた生活を、できるだけ維持できるように、サポートします。外出の機会があまりない中で、季節感、幸福感を感じていただけるよう食事作りに工夫しています。

※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	令和元年12月4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)】

食べ慣れた食材を調理方法や味付けで工夫し、1日3食を毎日手作りで充実した食事を提供し続けている。利用者が食事をする姿は真剣で、丁寧に調理された食事に満足し、誇りに思う様子がうかがえる。また、調理ができなかった若い職員が、利用者から「料理が上手になった」と褒めてもらったことで利用者を人生の先輩として敬い、自身も成長する機会となった。食事を介して利用者と職員が貴重な時間を共有している。また、利用者同士が井戸端会議をしているように自由に言いたいことを言って、会話のある生活をしている。そこに職員も加わり、年長者の言葉に育てられながら、一緒に生活している様子が垣間見られた。

### 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 3. 利用者の1/3くらい 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	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
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				

# 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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	スタッフ会議や運営推進会議の中で共有できているようにしている。	新入職員に対しては管理者が理念について指導し、毎月スタッフ会議で理念を共有している。管理者は職員の日頃の支援から、理念を理解していると評価している。	
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	高崎祭りに参加させてもらったり、地域の子供たちと交流をもっている。	夏祭りでは地域の山車が参列するため、前夜祭に利用者も参加している。近隣に住む子育て世帯との交流や事業所の建物周辺の植栽を手入れし、地域住民を楽しませている。	
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	運営推進会議に地域の方に参加していただくことを認知症について理解の場としている。		
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	会議の議事録は参加されない入居者のご家族や地域の方にも、送っている。又、スタッフ会議の中でも話し合いを行っている。	家族、区長、民生委員、地域住民、市担当者等の出席で2ヶ月ごとに開催している。入居者状況、活動状況等について意見交換し、地域の情報も得る機会となり、サービスの向上につなげている。	
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取り組んでいる	運営推進会議のなかで相談している。	日頃から管理者が市担当部署への報告、相談をしている。他に認定調査の立会いや要介護認定の更新代行をしている。	
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	スタッフ会議の度に勉強会を行っており、資料は休憩スペースに置いてあり、常に見られるようにしている。	玄関は施錠している。スピーチロックについては生活支援上やむを得ない点もあるが、職員間で意識することで拘束のないケアを実践できるよう、身体拘束適正化委員会でも勉強会を開いている。	玄関の施錠は身体拘束にあたるので、事業所、職員の工夫によって少しでも開錠できる方向に検討してほしい。
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	事件が起こることをきっかけにして話し合いを行っている。		

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
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	まだ、学ぶ機会をあまり持っていない。		
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	時間をとり、説明を行っている。		
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	面会にこられた時や、運営推進会議の中などでの意見はスタッフ会議や回覧板で周知し、活かせるようにしている。	利用者は信頼でき、味方になってくれる職員に話し、職員は利用者の言葉を記録している。また、家族とは主に管理者が面会時に話し、共有することで統一したケアにつなげている。	
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	スタッフ会議や日常の会話の中で話し合いをもつようにしている。	職員はスタッフ会議で排泄方法や利用者への対応の仕方等、支援に対する意見や提案をし、管理者の判断によりケアに反映させるよう取り組んでいる。	
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	できるだけ声掛けするようにし、個人的に話しやすいようにして、意見を聞いている。		
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	できるだけ、多くの職員に研修参加できる機会を設けている。		
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	年数回の会合に参加して、話を聞いている。		

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
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	一緒にいる時間をできるだけ確保することで信頼していただき、話をさせていただきようとしている。		
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	面会に来られた時は、こちらからご意見を聞くようにしている。		
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	面会に来られた時は、こちらからご意見を聞くようにしている。		
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	毎食、食事を共にすることで、一緒に生活していると感じていただく。		
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	ご家族の希望、考え方を職員で共有することで、関係を築いている。		
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	会話の中でできるだけ、その方の大切なものや、馴染みの人、場所いえるようにしている。	入居時、馴染みの生活が継続できるよう自宅で使っていた物を持ち込むことを勧めている。毎月文芸雑誌等趣味の読書や歌謡曲を聴いたり、行きつけの美容院に家族と通うことを支援している。	
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	会話に参加できない方がおられれば、職員がフォローしている。		

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	これまでそのように相談されたことはないが、相談、支援するように努めるつもりである。		
<b>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</b>					
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	出来る範囲で対応している。	職員は担当制で、会話を通し利用者の反応を見ながら意向や思いを把握することに努めている。家族から利用者がどのような傾向にあり、どうしてももらいたいと思っているかを具体的に聞いている。	
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	ご家族の希望、お話を参考にしなが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	個別に対応している。		
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	担当者を決めて、ケアマネも交えながら意見を出し合って作成している。	職員は毎月モニタリングをし、スタッフ会議で担当する利用者についての情報を共有している。3ヶ月ごとに介護計画の見直しをする他、更新時や利用者の状態に応じても見直しや作成をしている。	
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	ケース記録、チェック表、日誌、回覧板などで、情報共有している。		
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	常に、世の中の変化に敏感になり、情報を得られるようにしている。		

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
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	会話の中から興味を持たれていることを把握して、ケアに活かせるようにしている。		
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週に一度の往診と、適宜相談に乗っていただいている。	主治医は選択できることを説明しているが、現在は全員が協力医の4週に1回の往診を受けている。歯科や専門医への受診は家族が付き添い、緊急時は職員が対応している。	
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	毎週訪問していただき、相談している。		
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。	協力医療機関だけでなく、必要な医療機関との関係を大事にしている。		
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	ご家族とは入居時と重度化した場合に十分な話し合いをもち、納得していただき、ご希望に沿えるようにしている。うにしている。	協力医の協力でこれまでも看取りをし、職員も経験がある。利用者、家族の意向を聞く中で、1名は救急搬送を、他は看取りを希望している為、段階に応じた説明と対応を支援することに努めている。	
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	マニュアルを作成している。		
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	月一度の避難訓練を行い、毎回、想定、人を変えている。	ハザードマップで水害地域にあたることを確認し、避難方法や避難場所(建物2F)を決めている。火災を想定した自主訓練を実施し、備品として水、食料、簡易トイレ、薬、排泄用品を用意している。	

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	入居者一人一人の生活環境を尊重している。	利用者のこれまでの生活や利用者が持つ障害や状態(夫婦の入居者)を尊重したケアに努めている。年長者に対する尊敬の念を持って接することで、職員もまた成長の機会を得ている。	
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	飲み物の希望を聞いたり、食べ物の好みを聞いたりして、ご自分で考えていただいている。		
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	毎日、決まったスケジュールはないので、ご本人の生活に合わせている。		
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	朝や入浴時の化粧や、身だしなみ、アクセサリは個々に対応している。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食べ物の好き嫌いを把握しながら、食事が楽しみとっていただけるようにしている。	栄養士でもある管理者が材料を吟味し、利用者の好き嫌いを把握した上で献立を作成し、手作りの食事を提供している。お節やおはぎ等の伝統食や誕生日のケーキも楽しみの一つになっている。	
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	食事量、水分量は細かく記録を取り、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、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	個々に対応している。		

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
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	すぐにおむつ、リハパンにするのではなく、尿意を感じてトイレに行っていただけのように、声掛けを行っている。	トイレでの排泄に取り組んでいるが、定時で誘導されることを嫌がる利用者には無理をせず、本人のペースで声かけし支援している。自立者であっても見守りや確認を心がけている。	
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	個々に合わせた便秘薬を調整したり、飲み物の工夫をしている。		
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	週2、3回の入浴日であるが、本人の意思を大事にしている。	入浴は1週に2～3回で、朝、「今日はお風呂がありますよ」と声かけしている。拒否者や体調が悪い場合は他の日に入浴しているが、日頃から入浴の記録を残し、介護計画に沿った支援をしている。	入浴は回数的には少なくないが、入浴日は決めるものではなく、本人本位で、毎日声かけをして希望が出れば支援してほしい。
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	決まった休息時間はないので、個々の希望に合わせている。		
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	医師の指導のもと対応している。		
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	それぞれの方の好みを把握するようにしている。		
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	あくまでもご本人の希望によって、支援している。	外出は難しくなっているが、職員が水やりの時に同行したり、近隣の散歩に出かけている。外出する利用者が決まってきたので、個別に支援している。家族と一緒に旅行する利用者もいる。	日常的な外出は、外の空気を吸い、暑い、寒いを体感するだけでも利用者の状態を考慮しつつ、外出支援ができるよう工夫してほしい。



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	財布をもつことが安心と思われる方には常時持っていただいている。		
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	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	毎朝、清掃を徹底し、季節の花を飾るようにしている。	共用空間は利用者同士の会話も自由で、思い思いに過ごす生活の場になっている。装飾や掲示も控え目で大人らしい雰囲気や不快な臭いも無く、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	席順を工夫している。		
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	以前使われていた家具や仏壇など持ち込まれている。	居室には馴染みの家具や寝具、仏壇が置かれ、連れ合いや家族、孫の写真、手紙、書物、化粧品等、これまでの生活を思い出させる物に囲まれた居室作りをしている。	
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」「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	部屋に名前、番号をつけ、場所がわかるようにしている。		