

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	高崎市歌川町99-20		
自己評価作成日	平成30年9月26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	平成30年10月23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)】

入居者の個性を第一に考え、画一的ではなく、一人ひとりの希望に沿える介護サービスを行っています。家庭的な雰囲気の中で、出来るだけ制約のない暮らしを送っていただけているようにしています。外出がままならないので、日々の食事で、季節感や喜びを感じていただけているようにしています。

【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)】

食事は利用者にとって楽しみの一つで、体調を維持するためにも重要である。栄養士の知識を有する管理者が食材にこだわり、献立を作り、職員が手作りで利用者の嗜好にあった食事をその時の一人ひとりの体調に合わせた調理方法で提供している。利用者に対する配慮や気づきがなければならない。利用者の楽しい生活を支え、手助けすることと同様、利用者にとって何が大切かということを職員が理解した上でできることである。また地域住民からの認知度が高まりつつある。「フローラガーデン」の植栽や花壇等で事業所の外構を整備し、高齢化が進む地域の人々に楽しみと安心感をもたらしめている。事業所が目指している、「地域の人が入りたい施設、入り易い施設」の具現化への努力がうかがえた。

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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、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
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	スタッフ会議や運営推進会議の中で話し合いをもっている。	主に会議の中で理念について振り返っている。職員間の馴れ合いを防ぐ為にも、理念が日々の運営や実践の柱となっている。理念に沿って考えながら業務に取り組むよう努めている。	
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	代表が地元の人間であり、地域住民とは以前から深い繋がりがある。	回覧板や運営推進会議に出席する地域住民から情報を得ている。また、日常的な散歩や毎年参加する夏祭りを通して交流を深めている。毎月傾聴ボランティアや歌の先生の訪問がある。	
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	入居者と散歩しながら、地域の方々と話することで、理解して頂いている。		
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	会議の意見は回覧板やスタッフ会議の中で職員に周知している。	隔月毎に利用者、家族の他区長、民生委員、地域住民、行政担当者により開催している。現況報告、行事報告、ヒヤリハット報告等や話し合った結果を利用者のサービス向上に繋げている。	
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に取り組んでいる	運営推進会議の中で、相談を行ったり、電話相談している。	ケアマネジャーが更新代行や認定調査の立会いをし、問い合わせ、相談や事故報告等を行うことで、市担当者との連携を図っている。	
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	毎月スタッフ会議で身体拘束の勉強会や検討会議を行い、運営推進会議のなかで委員会をかねている。	玄関は施錠しているが、利用者の希望があれば付き添って外出する。スタッフ会議で虐待について、また身体拘束廃止の為の勉強会を開き、身体拘束のないケアを職員間で共有している。	
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	定期的に行っていないが、常に入居者の状況に注意している。		

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
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	あまり学ぶ機会をもっていない。		
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	十分な時間をとり、納得いただけるようにしている。		
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	面会にご家族がみえた際に、できるだけ話をするようにし、その内容を職員も共有できるようにしている。	家族との面会時に利用者の日常の様子を報告し、家族からも意見や要望を聞くようにしている。利用者に対しては、その都度利用者の気持ちを受け入れ、希望に沿う対応を心掛けている。	
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	スタッフ会議で意見交換を行っている。	職員はスタッフ会議やカンファレンスで利用者についての意見や提案をしている。また、管理者は職員の勤務体制や要望に対しても日常的に聞く態勢を整え、その後の業務改善に反映させている。	
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	休日はほとんど希望どおりとれるようにしている。勤務時間も要望に応えるようにしている。		
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	研修会には多くの職員に参加してもらっている。		
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	年数回は会合に参加して、他業者の話を聞いている。		

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	
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	なにげない会話の中でご本人の本音を聞くようにしている。		
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	面会の時、電話連絡のときなど、できるだけ要望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	面会の時、電話連絡のときなど、できるだけ要望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、食事を共にしたり、家事を手伝っていただいたりして、家庭にいる雰囲気づくりをしている。		
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	家庭での入居者の様子を伺い、同じ目線で入居者を支えるようにしている。		
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	会話のなかで、関係する人や場所を話している。	家族や親戚の訪問があり、在宅時からの関係継続を支援している。馴染みの美容院に出掛けることや習慣としてきた散歩や化粧、歌唱等が利用者に安心感をもたらすよう支援に努めている。	
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	一人ひとりの様子をみながら、支援している。		

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、あまり相談されることはなかったが、あれば、その用意はある。		
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	出来る範囲で対応している。	利用者との日常会話や利用者自身の様子、また、家族や親戚の協力を得て把握するようにしている。職員間では利用者の具体的な思いを聞くよう心掛け、本人本位の解決策の検討をしている。	
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	ご家族と相談しながら行っている。		
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	担当者を決めて、スタッフ会議のなかで意見を出し合っている。	ケアマネジャーは毎月カンファレンスやモニタリングを行い、3ヶ月に1度担当者会議を開き、介護計画の見直しをしている。職員の意見や記録から利用者の実情に合った介護計画の作成をしている。	
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、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	新しい情報を得られるよう気をつけている。		

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	会話の中から何に興味をもたれているかを把握し、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	4週に一度の定期的な往診と必要に応じた往診に来ていただき、日々電話での相談にも対応していただいている。	4週に1回協力医による往診がある。必要に応じて歯科医にも往診を依頼するが、他の専門医への受診は主に家族が付き添う。突発的な受診に対する医療機関との連携支援に取り組んでいる。	
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、看護師に訪問していただき、入居者の健康管理と相談に対応していただいている。		
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。	協力医療機関のみでなく、他医療機関に行き、情報交換や相談を行っている。		
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	かかりつけ医を中心にご家族とも話し合いを行い、ご希望に沿えるよう協力している。	看取りについての方針があり、研修会を開く等職員間で共有している。これまでも協力医等の協力を得て看取りをしているが、利用者や家族の希望に沿った看取りができる体制作りを目指している。	
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	マニュアルを作成し、いつも目にふれる場所に貼って、職員の意識づけを行っている。		
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	毎月、担当者、想定を変えながら避難訓練を行っている。	年2回の避難訓練と利用者も参加する自主訓練を毎月実施し、避難経路や避難場所の確認をしている。また、定期的に消防設備の点検も行っている。備蓄品として食料や水を用意している。	

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	その方の生きてきた環境に配慮しながら、言葉かけを行っている。	本人本位を念頭に食事の時間や場所、自分の整容について利用者が自由に選択できるよう対応している。また、言葉かけも個別に、その利用者に相応しい話し方で対応するよう心掛けている。	
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	選択できることは本人に決め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	毎日のスケジュールは特に決めていないので、臨機応変に行っている。		
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	朝の化粧や身だしなみ、アクセサリーなど、ご希望に沿うようにしている。		
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	同じ食事を職員も食べながら、その食事の内容や季節など会話するようにしている。テーブル拭きや片づけを手伝っていただいている。	食の安全を考慮した食材を購入し、管理者が献立を作り、毎食職員が手作りしている。片付けやテーブル拭きを利用者が手伝うこともある。飲み物も一人ひとりの好みに合わせて提供している。	
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	食事量や水分量は記録を取っており、それに基づいて調整している。		
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	毎食後口腔ケアを行っている。		

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
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	排泄チェック表をみながら声掛けを行っている。	排泄チェック表を基にパット交換やトイレ誘導をしている。自立者の排泄後の確認やおむつの使用者に対しても定時誘導、また訴えに応じ、自立者支援及び自立に向けた支援をしている。	
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	具体的には、便秘薬、牛乳、マッサージなど個々に応じた予防を行っている。		
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回と決めて入浴を行っているが、本人の意思を大切にしている。	月・水・金、火・木を入浴日としている。入浴拒否の場合は、シャワー浴、足浴で対応している。好みの洗髪剤や入浴剤を使用し、入浴を楽しむ工夫をし支援している。	入浴日以外であっても、いつでも入浴できることを伝え、利用者の要望に応える入浴支援をしてほしい。
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	消灯時間はなく、日中も自由に休んで頂いている。		
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、個々の状況をみながら対応している。		
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	それぞれの方の興味、できることを考慮して支援している。		
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支援している	でかけたい方にはできる限り、ご希望に沿えるようにしている。	近隣周辺の散歩や事業所所有のガーデン、買い物に出かけている。家族と美容院に外出する利用者や個別でドライブに出かけることもある。利用者全員で外食を楽しむ機会を設けている。	

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
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、以前の暮らしにつながると思われる方には、持っていていただいている。		
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	毎日、清掃を徹底し、季節の花を飾るなど、快適に過ごしていただくようにしている。	共用空間には季節を感じる花や飾りつけをしている。整理整頓、清掃が行き届き清潔感、開放感がある。テーブル、座席も利用者が自由に居心地よく過ごせるよう配慮している。	
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	座って頂く席で工夫している。		
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	写真や家具など持ってこられている。	居室には使い易い家具やテレビ、衣類、生活用品が置かれ、障害のある人、夫婦、入居して間もない人等利用者一人ひとりの現状に合った過ごしやすい生活の場になるよう支援している。	
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	部屋には番号と名前をつけ、トイレもわかるようにしている。		