

### 調査報告書

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3771500406		
法人名	ハート・ケア・シオザキ株式会社		
事業所名	グループホーム袖村		
所在地	香川県丸亀市西坂元928-1		
自己評価作成日	平成28年10月11日	評価結果市町受理日	平成28年11月30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)】

開設以来雲が流れる様に、利用者も職員も日々過ごして来ましたが、これからも自然体でそんな日々が送れるように努力したいと考えています。

基本情報リンク先	
----------	--

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点】

施設は、自然環境が豊かな地域にあり、木造平屋の大きな家には、犬や猫・金魚が飼育され、また多くの植物が植えられおり、静かな自然環境との共生が心地いい空間が作り出されている。利用者はこのような静かな環境のもと、和やかで笑顔のあふれる居間でそれぞれの日課を過ごしている。職員は常に利用者寄り添い、声をかけ、ゆったりとした時間が流れている。利用者が介護困難な時でも、「あきらめずにとことんつき合う」という管理者や職員の信念が、利用者や家族から支持され信頼を得ている。また、利用者職員と自然の環境が大家族のように共に生きることが当事業所の魅力といえる。

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社astream alliance		
所在地	香川県さぬき市津田町鶴羽2360-111		
訪問調査日	平成28年11月7日		

**V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目№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広がったり深まり、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		

# 1 自己評価および外部評価結果

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	職員と利用者は共に、白雲がゆっくり流れるごとく過ぎる時間、を共有しており、この理念を実行しながら16年間で過ぎました	利用者一人ひとりの違いを把握し、それぞれにあった介護を実践している。管理者も職員も一体感を持ち統一した介護を行っている。「仕事をしないのが仕事」と仕事に対する姿勢を持つが、明文化は図られていない	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	団地の住民の皆さんや近所の農家の皆さんとは、日常的におつき合いをしてもらっています	地域の自治会に参加は事情によりなされていないが、日常的な交流は子供を通じて発展し、近隣との連携は深まっている。また、毎朝の散歩中のあいさつや野菜の提供や野菜作りのアドバイスなど、交流が増している	
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	地域住民の相談に乗ることは多いが、進んでは取り組んでいない		
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践、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	G・H袖村の取り組み方や考え方も会議のメンバーに理解を得ている	運営推進会議は丸亀市の担当職員が必ず参加されている。一年ごとに会議のメンバーを編成して、その時々々の時事や福祉の話題などを新聞から切り抜きグループホーム袖村に置き換え議論する、問題定義型の会議が行われている	
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	よく市の担当課まで出向き、時に意見をいただいたこともある	運営推進会議などを通じて、日頃から連携している。市の担当者に袖村の利用者の様子を把握してもらい、地域で介護が困難な利用者を積極的に受け入れている	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介指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	身体的拘束は一切していません	利用者に徹底的に寄り添い心身の安定を確保するようなケアを行うため、身体拘束は行われていない。利用者の安全対策のため居室の窓や廊下の一部に柵があるが、玄関などは日中施錠されていない。徘徊に対しては居室入口上に鈴などの鳴り物を釣り、音色で判断できるよう工夫されている	

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
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	過去にも現在も、虐待はいつさいありません		
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	その都度、勉強しているが、現在それを必要としている利用者はいません		
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	入所時はもちろん、途中においても、重要な点は、再三説明している		
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	ボードに、苦情がありましたら職員にお知らせくださいとのお願いの文章をはってあります	入所前に見学や体験入所を実施している。出来る限り家族には面会をお願いしており、面会するたびに日頃の様子を報告したり要望を直接うかがっている。管理者が責任を持ち対応されている	
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	トップダウンよりも、ボトムアップの意見をよく取り上げています	朝食時に全員で話し合いをしている。言いにくいことは管理者の妻が意見を集約して管理者に伝えている。管理者は率先垂範でリーダーシップを発揮している	
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	過去10年間に正職員の離職はなく、パート職員も10年を過ぎています		
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	ケアマネジャー、介護福祉士の資格取得に力をそそいできました		
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	他のグループホームの職員がよく来ます		

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
<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	初期における信頼関係は、特に大切なことなので2・3日間に本人の特性をつかむように努力している		
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	初日における信頼関係は利用者とのそれと同様に大切なことであるので時間をかけて家族の思いを聴くこととしています		
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	多くの場合、ケアマネジャーの情報が入ってくるので、その時点で、どの支援が必要か、判断しています		
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	理念の項にあるように、職員と利用者は共に時間を共有しながら過ごしています		
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	面会の都度、利用者の良い所又は問題点を報告し、情報を共有し、思いを同じくしている		
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	女性の利用者であれば、いきつけの美容院にできるだけ行ってもらっている	家族・知人の面会が多く、利用者を伴い外出もしている。地域では子供たちのたまり場化していた時もあり、今でもその時の子供が遊びに来ている	
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	利用者同士の関係においては、できる人ができない人に関わるようにしている		
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	利用者が退所しても、家族とは何年にも渡り、つきあいがあります		

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
<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	その人に合った時間の流れを把握し、その様に過ごしてもらっています	一人ひとりの利用者に対して、徹底的に寄り添う介護を実践している。利用者との距離も近く常に利用者の意向を尋ねて、実践につなぐよう努めている	
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	生まれてから現在まで、どんな人生を歩んできたか、家族に書面で書き出してもらっています		
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	その人の部分部分又総合しての状況をいつも把握するように努めています		
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・家族・職員の思いを総合してケアプランに提示している	常に職員は利用者により寄り添い把握した日々の記録や、週1回の家族等の面会時の話し合いを反映した実現可能な計画を作りをして	
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	個人別に、一日の記録をこまかく記入して、その中から流れをくみとり、処遇、ケアプランにとり入れている		
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	病気等の理由により、袖村での生活がむづかしくなった場合は、その人に合った施設を紹介している		

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	地域資源は、あまり活用していません		
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	2週間に一度、かかりつけ医の往診があります	月2回かかりつけ医の往診を受けている。かかりつけ医とは緊急時の対応も含め、関わりが密になっている。近くの歯科とも協力医として支援を受けている	
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	看護職がいないため、かかりつけ医と常に連絡し受診している		
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。	入院した場合には、経過をよく聞き、可能な場合には、できるだけ早期に退院できるように病院・家族との連携に努めている		
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、事業所ですべて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	家族・本人・医師・職員の4者が同じ情報・方針を持てるように話し合っています	家族や医師の意向があれば、看取りを行う準備はできている。終末期の家族の意向の変化などにも柔軟に対応がなされている	
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	もしもの時に備えて訓練し、手順を決めてあります		
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	災害対策に対しても職員は訓練しており、その時に備えています	災害が多様になり、運営推進会議で防災につきテーマを挙げて検討している。指定の避難所がグループホームより低位置にあり、距離も遠いことから、その時に備え、近所に住む職員が自宅から駆け付け状況判断できるよう備えられている	

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
<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	誇りに対する部分は、特に大切なことであり、本人が精神的にダメージを受けないように言動に注意しています	日中は職員が常に近くにおいて、本人と同じ目線で気を配り声かけをしている。普段の様子から変化にも気づき居室に誘導して様子をうかがっている。利用者との距離が近く一人ひとりに合わせた配慮がなされている	
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	本人の希望に合わせて、又、自己決定できるように支援しています		
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	できるだけ本人のペースに合わせて、時間を過ごせるように、支援しています		
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	現在女性3名がなじみの美容院へ行って、心をリセットしています		
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	一週間に数度は、食べたいものを聞いて、昼・夕食に出しています	献立には、利用者希望のメニューを取り入れている。職員が菜園から収穫した野菜をふんだんに使い自家製の味噌などを使って料理を作り食卓に運んでいる。テーブルでは食事を利用者も職員も一緒にゆっくりと食事を楽しんでいる。希望すれば家族なども同席できる	
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	一人一人食べる量が異なるのでその人に合わせ、又、水分はお茶のみで一日1200ccは飲んでいきます		

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
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	毎日夕方、入れ歯の清掃及び口の中をすすいでいます		
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	その人なりの排泄パターンにより、その都度支援しています	入所時から早期に排泄のパターンを把握して実践している。わずかなサインを見逃さずトイレ誘導している。夜間でも個別に対応し、居室にポータブルトイレやおむつを使用している。一日の水分補給にも、配慮されている	
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	普段の食事から農園で採れた野菜を多くとっています		
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	一週間に5回の入浴時間は皆楽しみの時であり2時間をかけて一人一人ゆっくりバスタイムを楽しんでいる	創設以来毎日入浴や夜間入浴など試行錯誤したり、いろいろ取り組み、現在は日曜と木曜を除いた週5日全員入浴を実施している。午睡の後に入浴を行い気分転換になっている	
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	朝の起床後居室の清掃又寝具を整え、昼寝又夜間の睡眠にそなえている		
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	効能はもちろん、飲みくすりかどうかを常に見ています		
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	散歩又女性であれば、洗濯・物のかたづけ又時間があれば新聞に目を通す等をして時間を過ごしている		
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	歩行できる利用者は、毎日外へ散歩に出かけています	天気が良ければ、毎日午前中に散歩をする習慣が出来ている。近所の人や自然・動物などとふれあい貴重な時間となっている。遠方への外出は健康面から出かける機会が徐々に減っている。家族が利用者連れての外出はよくしている	利用者の高齢化により、心身が脆弱化し外出が困難になっている現状であるものの、日頃の散歩に加えさらに一人ひとりの希望に沿った外出が支援できる取組みに期待したい

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	現金は所持していません		
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	現在、電話・手紙を書ける人はいません		
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	木造平屋のホーム内では、明るさ・温度・におい等に注意しています	建物内部は年数を感じないくらい清潔感があり、手すりなど安全性にも配慮されている。静かで明るい共用空間には空調だけの暖房ではなく加湿器やストーブを使い温度調整されている。利用者の落ち着ける場所を居場所として確保して心地よく過ごせるよう配慮されている	
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	決まった自分だけの席をいつも用意することで安心していただいています		
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	入所時において、布団・衣類等使い慣れたものをもってきてもらって、安心感をもてるようにつとめています	私物の持ち込みは布団と衣類がほとんどである。居室では午睡や夜間の睡眠を穏やかに休めるよう、布団やベッドの配置やエアマットに気を配り、一人ひとりの寝具に工夫がみられる	
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	毎日座る位置を同じくしたり、夜間トイレの照明を一番明るくして普通にくらせるようにしています		