

1. 評価報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2470501640
法人名	ケア・サポート青い鳥 有限会社
事業所名	グループホーム 青い鳥
所在地 (電話番号)	津市高野尾町3006-202 (電話) 059-230-2381
評価機関名	三重県社会福祉協議会
所在地	津市桜橋2丁目131
訪問調査日	平成 20 年 11 月 21 日(金)

【情報提供票より】 (H20年11月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 17 年 9 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	12 人	常勤 8人, 非常勤 4人, 常勤換算 7.5人	

(2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	2 階建ての 1 階 ~ 2 階部分

(3)利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	51,000 円	その他の経費(月額)	3,000 円	
敷 金	有(200,000 円) 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	400 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4)利用者の概要(11 月 1 日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名	
要介護1		名	要介護2		3 名	
要介護3		2 名	要介護4		3 名	
要介護5		1 名	要支援2		名	
年齢	平均	83.7 歳	最低	74 歳	最高	92 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	高野尾クリニック 岩崎病院 豊里歯科
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営者の趣味やこだわりが存分に活かされた瀟洒な建物であるこの事業所は、郊外の大型団地の一角に位置し、開所から3年を経て「青い鳥」として団地の中にすっかり溶け込んでいる。玄関を入ると「ようこそ、いらっしゃいませ」と我が家のように招き入れてくださる利用者の姿が印象的である。ここでは利用者それぞれが得意分野を發揮して生き活きた暮らしが営まれている。事業所は機能低下防止に力を入れており、今のところ車椅子やおむつの使用者はいない。この元気・はつらつから導かれる「笑い」が事業所の目指すところともなっている。幸せの青い鳥は遠くにいるのではなく、「ここ」にいる、と胸を張れる事業所へのさらなる成長が期待される。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目 ①	<p>前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>運営推進会議の定期的な開催が課題となっていた。今年度は2~3ヶ月毎に開催されているが、市の担当者や自治会長が、多忙や日程が折り合わない等の理由で参加されず、地域との関わりを深める内容の討議には至っておらず、幅広いメンバーの参加が今後の課題として残されている。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>日頃の様子や会議で話し合っていること等を参考に代理者がまとめ、職員に提示している。自己評価の項目内容は、事業所が求められていることとして職員に自覚を促している。</p>
	<p>重点項目 ②</p> <p>運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4, 5, 6)</p> <p>会議では家族からさまざまな意見が出されている。また、親しく交流する他事業所の職員とは、お互いが抱えている問題などについての話し合いや情報交換等がされている。具体的な改善や取り組みについては今後の課題である。</p>
重点項目 ③	<p>家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7, 8)</p> <p>ご意見箱を設置しており、投稿もある。運営推進会議でも家族から意見が寄せられており、こまめな対応を心がけている。事業所は、意見が寄せられることは家族の思いに気づく良い機会だと捉えている。</p>
重点項目 ④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会に加入し、行事や草刈り、児童の安全見守りにも参加している。近所からの苦情にも誠意を持って対応し、理解を得られるように努めている。今年度より代表者が民生委員を引き受けており、地域と事業所のパイプ役になりたいと考えている。</p>

2. 評価報告書

(部分は重点項目です)

取り組みを期待したい項目

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	中国故事に由来することわざ「虎溪三笑」(意気投合して談笑するのを楽しむこと)を基に、利用者・家族・スタッフ・地域社会の笑いをめざして「四笑」という事業所独自の理念を作り上げている。		
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	朝夕のミーティングや問題が起きた時等には常に理念に基づいた話し合いを行っている。どのように「笑顔」を引き出していくのか職員間での議論が白熱し、深夜に及ぶこともある。		
2. 地域との支えあい					
3	5	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	自治会に加入し、草刈りや通学路の安全見守り、行事等に参加している。近所からの苦情には窓を二重サッシにするなどして誠意ある対応を心がけている。また、今年度より代表者が地区の民生委員を引き受けており、地域と事業所のパイプ役になりたいと考えている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	7	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	日頃の様子や会議等で話し合っていることを参考に代表者が自己評価をまとめて職員に提示し、事業所が求められていることとしての自覚を促している。前回の外部評価は今後の目標として全員で取り組み、介護計画にも反映させている。前回改善を期待された運営推進会議についても前向きに取り組み中である。		
5	8	○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	2～3ヶ月毎に会議を開催している。その都度市の担当者や自治会長等に案内を送付しているが都合により参加されず、家族や交流のある他事業所の職員のみ参加となっている。会議で出された家族の意見や他事業所の取り組み状況等は今後の運営に活かしていきたいと考えている。	○	会議の開催の機会は多くなっているが、日程が合わないなどの理由で市の担当者や地域住民の参加に至らず、事業所も苦慮しておられるようである。今後も市や地域包括支援センター職員、自治会・民生委員等との関わりを深め、会議へのスムーズな参加につなげていただくことを期待したい。

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
6	9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	申請時など積極的に市に出向き、担当者と話し合うようにしている。地域包括支援センターの職員が併設のデイサービスを訪れた折に情報交換等することも多く、今後は定期的な話し合いの場も持ちたいと考えている。		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている	「青い鳥」便りには行事や活動の様子を写真入りで載せ、請求書には個別の状況を記して毎月家族に送付している。預かり金の収支は面会時に確認のサインをもらっており、特に高額な買い物の場合は事前に家族の了解を得ている。また電話やメールを活用してこまめな近況報告に努めている。		
8	15	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情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	ご意見箱の投稿や面会時に聞き取った要望等は職員間で話し合い、日々のケアに反映させている。利用者が外出する時は連絡をもらえば現地に出向くといったような意見もあり、家族の思いに気づかされることも多い。運営推進会議でも家族からさまざまな意見が出されている。		
9	18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	運営者は職員あつての事業所という思いを強く持ち、職員の気持ちを受け止める努力をしたり、(運営者曰くわずかではあるが)ボーナスを支給したりして離職を最小限に抑えている。開所当時から勤務する職員は約半数に及び、昨年の退職者は一人もいない。		
5. 人材の育成と支援					
10	19	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、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	外部研修と内部研修の年間計画を立て、毎月実施している。勤務に位置付けた研修だけでなく、職員が私的に受けた研修についても費用を負担し、資料提供や会議での報告を求めている。資格を取得した場合は受験料を負担して職員の学ぶ意欲を応援・評価しており、代表者自身も社会福祉士を目指して勉強中である。		
11	20	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、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	グループホーム連絡協議会に加入し、研修等で他事業所の職員と学び合う機会を持っている。徒歩圏内にある他事業所とは職員・利用者共に行事などに招待し合って交流を図るだけでなく、運営推進会議にも参加してもらい、意見や情報を交換し合っている。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	いきなり利用を開始するのではなく、状況によっては併設のデイサービスの利用から始めていただくこともある。デイサービススペースとは自由に行き来できるようになっているため、入所後も大きな混乱も無く馴染んでいただけることが多い。また、居室に空きがあれば宿泊体験も可能である。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
13	27	○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、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	食材を余すことなく利用することを教えてもらったり、水の出しっぱなし等に注意を受けたりして職員は利用者から「もったいない」精神を学んでいる。時には子育ての相談にのってもらうこともあり、職員にとって利用者は家族のような存在となっている。		
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					
1. 一人ひとりの把握					
14	33	○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	家族から聞き取った生活歴や性格等を把握した上で、利用者の日頃の言葉や行動等から思いを汲み取るようにしている。介護記録には「話し言葉」をそのまま記録し、思いの客観的な把握に努めている。		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
15	36	○チームでつくる利用者本位の介護計画 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た介護計画を作成している	介護計画は、生活歴や身体機能以上に認知症の度合いや周辺症状に重点を置いたアセスメントを職員全員で行い、計画作成担当者(代表者)が立案している。家族への説明や意見の聞き取りも行っており、ほとんどの家族が介護計画について一緒に話し合っていると認識している。		
16	37	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	介護計画をケアに反映させるため、計画作成担当者は「生活目標プラン」として16項目の援助計画を作成し、担当職員が援助内容や現状を細かく記し、3カ月毎にモニタリング・評価を行っている。日々の記録やモニタリング・評価を基に変更の必要があれば随時、変更が必要でない場合も一年毎に計画を見直している。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	行楽や外食・買い物など季節や利用者の要望に応じて柔軟に対応している。受診は家族に依頼しているが、要望があれば有償にて事業所で対応している。		
18	43	○かかりつけ医の受診支援 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	近隣の医院を連携医としているが、かかりつけ医は任意であり、利用者の希望や状態により、往診依頼・通院付き添いなどの支援を行っている。また、看護師を職員配置して医療連携体制を整え、緊急時にはいつでも連絡できるようになっている。		
19	47	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	契約の段階で、事業所として対応できること出来ないことを記した「看取りの指針」を説明し、家族の同意を得ている。状態に変化があればその都度家族・医師等と話し合い、最善の方法を探っていきたくと事業所は考えている。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1)一人ひとりの尊重					
20	50	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	倫理・接遇に関する研修を毎年必ず実施している。特に精神的な虐待には気を使い、「いい言葉・悪い言葉」を具体的に記した文書を目につくところに掲示し、職員の自覚を促している。利用者の希望で愛称で声かけする場合もあるが、家族に説明し了解を得ている。		
21	52	○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	午前・午後それぞれ機能低下防止のためのメニューを用意しているが、参加は自由である。判断に迷う利用者には複数の選択肢を用意して、自己決定の場面を作っている。利用者のペースに合わせると著しい機能低下に陥ると判断した場合は活動や行動を促すこともあるが、無理強いすることはない。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援					
22	54	○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	朝夕の献立はみんなで考え、食材の買い物に出かけることもある。昼食は業者の献立に基づいた食材が届く。準備や片付けなど利用者も出来ることに応じて積極的に行っている。特に魚のさばき方や味付けは利用者の得意とするところである。調査当日も職員と一緒にキッチンに入り、馴れた手つきでてきぱきと片付けに励んでおられる様子が見られた。		
23	57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、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支援している	入浴と足浴を隔日に実施しているが、その日の希望や汚染状況等に応じて柔軟に対応している。入浴を嫌がる方には足浴から始め、無理なく浴室に誘導している。		
(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援					
24	59	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 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、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	一人ひとりの好きな事や得意な事が毎日の生活の中で活かせるよう役割として受け持ってもらい、職員は常に感謝の気持ちを伝えている。来客の対応・針仕事・モップかけ・カラオケ・調理・活花・食事メニューの記録等活躍の場面はさまざま、利用者の生きがいにもなっている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、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している	天気や気分に合わせて散歩に出たり、時にはおやつを持ってドライブに出かけたりしている。比較的近くにあるバリアフリーの喫茶店や福祉センターに出かける機会も多い。		
(4) 安心と安全を支える支援					
26	66	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	不審者の進入を防ぐ目的で玄関の鍵は内部からロックをかけるように決めているが、かかっていることが多い。ロックは利用者でも簡単にはずせるようになっている。居室部分は2階にあり、階段あるいはエレベーターで自由に階下と行き来出来るようになっている。		
27	71	○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身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	10月に自治会にも参加を呼びかけ、消防署の指導で避難・防災訓練を実施し、布団を使って階段から避難する方法など、事業所の特性に合わせた指導を受けている。代表者は併設デイサービスの2階に居住し、近くに住む職員も多く、緊急時には比較的早い段階でかけつけることが出来るため、夜勤者の不安も軽減されている。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
28	77	○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	昼食は業者のメニューで栄養バランスのとれた食事が提供されており、摂取量のチェックや定期的な体重測定も行っている。水分に関してはおおよその摂取状況を把握しているが、より正確な把握を行い個別の対応を図っていく必要があると代表者は考えている。	○	水分摂取に関しては、より根拠に基づいた支援が必要だと代表者は考えておられる。高齢者にとって適切な水分の摂取は健康管理には重要な要素となってくるため、是非実践されることを期待したい。
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1)居心地のよい環境づくり					
29	81	○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)は、利用者にとって不快な音や光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	玄関アプローチは幾種類もの花のプランターが置かれ、誘われるように玄関を入ると中にもアートフラワー等が飾られ建物にふさわしい華やいだ雰囲気を演出している。食堂兼居間は東側・南側共に大きな二重サッシのガラス面となっており、暖かい日差しが入り込み、外からの音も遮断されるため落ち着いた空間となっている。		
30	83	○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	外観と同じく内部も洋風の造りで、居室にはそれぞれ違った花模様のクロスが貼られている。利用者の使い込んだ引き出しや机などがこうした部屋に違和感無く収まっている。今までの生活環境に合わせて布団が敷けるように畳を置いた部屋もあり、それぞれが工夫を凝らして過ごされている様子が窺われる。		