

1. 調査報告概要表

作成日 2007年6月26日

【評価実施概要】

事業所番号	1470201144
法人名	ミモザ株式会社
事業所名	ミモザ横浜菅田
所在地 (電話番号)	横浜市神奈川区菅田町673番地の1 (電話) 045-477-5960
評価機関名	ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部
所在地	横浜市港北区新吉田東5丁目76-35
訪問調査日	平成19年5月14日

【情報提供票より】(19年 6月26日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 17 年 4 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤	12 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 10.2

(2)建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄骨造り 2階建ての1~2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)	65,000 円	その他の経費(月額)	38,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(900,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有(期間 36ヶ月)
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり		1,315円

(4)利用者の概要(5月14日現在)

利用者人数	15 名	男性	6 名	女性	9 名
要介護1	4 名	要介護2	3 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 80 歳	最低	58 歳	最高	92 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人G&Gクリニック・横浜北クリニック
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

- ★当施設は市街化調整区域にあって、前方は畑と緑に包まれて見晴らしが良く、後方には大型団地と公園が隣接しており、静かで穏やかな環境である。
- ★事業所独自の地域密着型サービス理念をスタッフ全員で検討を重ねつくり上げている。「笑顔と活気あふれる態度で、家族のように、地域に根ざして」を日常介護の中で実践している。
- ★運営推進会議開催を前に、自治会・民生委員との関係づくりや、近隣住民との交流によりボランティアの協力も得られてきている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	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)
	介護計画の期間内での見直しがなされていない指摘については、改善に努めた結果、期間内及び必要と認められた場合に介護計画は見直している。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価については時間的余裕がなく、職員全体で取組むことができなかった。今回の外部評価の結果については職員全員で検討し、介護の見直しや日々の気付き、利用者や家族との信頼関係の構築、運営推進会議の活用の中で役立てる意向である。
重点項目③	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)
	運営推進会議については具体的な動きにはなっていない。施設としては、自治会・民生委員・地域住民との関係づくりに取り組み中である。
重点項目④	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)
	職員は利用者や家族の意見や苦情を聞きだす努力をしているが、現在のところほとんど苦情はない。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	町内会に加入しており、散歩の途中で出会う方と挨拶を交わしたり、近くの公園では子ども達とおしゃべりを楽しみスナップ写真を撮ったりして楽しんでいる。職員も同じ地域に住んでいる人がいるので、地元を受け入れられてる。お祭りや行事にも積極的に参加している。地元の小学校の運動会にも参加し、交流を深めている。

2. 評価結果(詳細)

(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	・平成18年の介護保険制度の改正を受けて、法人の理念を基に地域密着型サービスとしての事業所独自の理念[笑顔と活気あふれる態度で、家族のように、地域に根ざして]を掲げ、利用者と家族、地域住民、スタッフが共に支えあう関係づくりを目指している。		
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	・理念はスタッフルームに掲示している。 ・日常の業務の中での理念の具現化について、毎朝のミーティング・カンファレンス時及び連絡ノートを利用して話し合っている。		
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	・町内会に加入してお祭りや小学校の運動会に参加し、地域との交流を深めている。また、同法人の開催する体操教室に参加される近隣団地の方と、顔見知りの関係が出来る。		
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	・自己評価及び外部評価を実施する意義は職員に理解されているが、今回の自己評価は時間的余裕がなく、管理者中心に行った。	○	今回の自己評価と外部評価の結果を職員全員で検討し、介護の見直しや日々の気付き、利用者・家族との信頼関係の構築、運営推進会議での外部評価の活用などで役立てる意向に期待したい。
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	・運営推進会議の開催については、具体的な運営を視野に入れて、自治会や地域住民との関係づくりに取り組んでいる。	○	運営推進会議が早めに組織化され活動することを期待したい。

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	・横浜市の委託事業として認知症予防介護事業を受託し、認知症予防教育、施設見学会を開催している。 ・神奈川区の高齢者担当係と連絡を取り合い、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	・家族との面会の時に様子を伝えているが、面会できない方には電話で状況を伝えたり、毎月郵便物を送る際に様子を書き添えている。	○	「お便り」を発行して、定期的に施設情報をお知らせすることを期待する。
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	・利用契約書に苦情に関する連絡先を記載しているが、特に意見は寄せられていない。	○	家族からの意見・要望などの収集目的を含めた、ご意見箱の設置と家族会の早期の実現を期待したい。
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	・法人の人事異動については利用者の混乱を避けるため、引継ぎに時間的余裕を持たせるよう配慮している。		
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	・ユニットリーダーがきめ細かなOJT指導を行っている。 ・外部研修では横浜高齢者グループホーム連絡会の交換研修に参加し、他施設の体験を通して自己の気付きの機会を持っている。個々の職員のスキルアップのために、勤務の調整を図っている。	○	法人内でのグループホームの研修や情報交換を期待したい。更に、外部研修後に作成する報告書を職員全員に回覧し、知識の共有が望まれる。
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	・横浜高齢者グループホーム連絡会、地区別のブロック会で開催される研修等に積極的に参加し、情報交換とサービスの質の向上に取り組んでいる。		

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)
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 本人が安心して、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	・本人や家族が納得し安心してホームでの生活が出来るように、施設見学後体験入所していただいている。そのときの観察結果から他の利用者と一緒に生活できるか、雰囲気馴染めるかを検討し、本人、家族と相談しながら安心して生活できるように工夫対応している。		
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	・職員は利用者と共に過ごすように心掛け、ゆったりした穏やかな時の流れを共有している。 ・食事作り、掃除、洗濯物たたみなど職員と一緒にいき、それらを通して職員も教えられることが多く、共に支えあう関係が出来ている。		
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	・機会ある毎に利用者、家族との話しを通して、希望や意向を捉えている。また一緒に過ごしている何気ない状態の中から、その人の興味のあるものや希望を読み取り、ケアの中にかに生かしている。		
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	・月2回、定期的なカンファレンスを開催し、本人・家族・スタッフの意見や要望を取り入れ、介護計画を作成している。 ・特に注意を要する入居者については職員に周知できるように事務室に掲示して、職員同士でずれが生じないように努めている。		
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	・3ヶ月毎に定期的な介護計画の見直しを行っている。精神的不安定や身体的に変化が見られるときは、期間途中でもカンファレンスを行い介護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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	・利用者が信頼しているかかりつけ医に受診する場合、家族が付き添うことを原則としているが、急に体調が悪化した時や家族の都合が付かない時は、事業所のスタッフが付き添い対応している。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働					
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	・日常の健康管理に配慮し、契約医の月2回往診時にほとんど全員が受診している。(他に主治医がいて往診を望まない場合はその限りでない。)		
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	・重度化した場合や終末期の対応については検討を始めたばかりであり、職員とも話し合っている。現在ターミナルケアの希望者や対象者はいない。	○	本人及び家族がターミナルケアを希望しているかどうかを調査して、その上で必要に応じて職員研修を始めることを期待したい。
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	・職員は一人ひとりの尊厳を大切に、やさしく思いやりをもって対応している。 ・個人情報の取り扱いについては入社時に職員から誓約書を取っている。個人情報に関わる書類は施錠保管しており問題ない。 ・スナップ写真についても、公の報告書等への貼り付けに承諾可否を、入居時に確認している。		
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	・外出面では散歩や買物・銀行に行きたい方に付き添うなど、職員の可能な範囲で対応している。 ・将棋仲間は時間を忘れて楽しまれ、ボランティアの協力により書道などの趣味的なものも取り入れて、充実した日々を過ごせるよう支援している。		

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)
(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	・季節感のある多彩なメニューで、盛り付けも綺麗である。 ・料理の得意な利用者が、職員と一緒に生き活きと準備、片付けに取り組んでいる。 ・職員(1つのテーブルに一人)は利用者とは色々な話をしながら、楽しい雰囲気を演出、食欲の落ちている利用者には様子を見ながらさり気なく細やかに支援している。		
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	・入浴は原則週3回で基本的に午後の時間帯であるが、利用者の好みの時間帯(就寝前の入浴希望あり)に入っている。 ・同性介助にも対応している。		
(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	・外部評価項目21の記載事項に加え、自分で日課(朝のカーテン明け、フローアの掃除、夕方のカーテン閉め、戸締り)を決めている人や屋上のプランターに野菜を植え、世話をし、収穫している人など、ひとり一人の楽しみごとの機会をつくって支援している。		
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	・職員も上手に時間を使って可能な限り利用者の要望に応え、散歩や嗜好品の買物に行くなど外へ出ることが日常的に行われている。		
(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	・ユニットの出入り口の扉は日中鍵をかけずに過ごしている。出ようとする人には、職員がさり気なく寄り添ってことばを掛け一緒に出かけている。 ・玄関は電気錠で不審者侵入を防止している。		
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	・毎年消防訓練を行い、消防署への「緊急通報装置操作」も実験済みである。 ・夜間緊急時には、施設近隣に住む職員の応援協力態勢は出来ている。	○	緊急時、町内会からの協力体制が作られることを期待したい。

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)	
(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	<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・食事、水分摂取量を記録管理し、不足がないように支援している。 ・給食業者の福祉施設用メニューを利用しているので、栄養のバランスは取れている。 ・各フロアでの調理のため、一人ひとりの好みや刻み食、糖尿病食に対応している。 		
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	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・食堂兼居間の広い空間はレイアウトが可能でイベントなどにも利用でき、居室・トイレ・台所・事務室に囲まれて機能的である。 ・浴室は家庭的な雰囲気が保たれている。 ・庭と2階のベランダには野菜や花が育てられ、ベンチが置かれて、自然を満喫出来るくつろぎの場になっている(喫煙の場でもある)。 		
	30	83	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入居前に本人の使い慣れたものを持ち込むことをお願しているため、布団、家具、仏壇、テレビ、室内装飾品、カーテンなど自由に配置し、本人が安心して生活できる居室になっている。 		