

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	1473600821
法人名	ミモザ株式会社
事業所名	グループホーム ミモザ横浜いずみ
所在地 (電話番号)	神奈川県横浜市泉区和泉町5246-2 (電話) 045-806-0751

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9月28日

【情報提供票より】(19年9月15日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成16年10月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18人	常勤	10人, 非常勤 8人, 常勤換算 9.9人

(2)建物概要

建物形態	併設/単独○	○新築/改築
建物構造	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)	63,000円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有(円)	○無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	90,000円 無	有りの場合 償却の有無	○有/無	
食材料費	朝食	350 円	昼食	450 円
	夕食	600 円	おやつ	100 円
	または1日当たり	1,500 円		

(4)利用者の概要(9月15日現在)

利用者人数	18名	男性	3名	女性	15名	
要介護1	2名	要介護2	6名			
要介護3	5名	要介護4	4名			
要介護5	1名	要支援2	0名			
年齢	平均	83歳	最低	65歳	最高	95歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	湘南第一病院、八木記念病院、八木在宅クリニック
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>◇事業所は農地、住宅が混在し自然に囲まれた閑静な環境に立地している。地元住民との交流に努力しており、地域の諸活動への参加をはじめ、近隣住民との交流は密で、散歩中に住民から先に声をかけられるほどになっている。</p> <p>◇身体機能の維持向上や自立、喜びに向け役割や楽しみごとが多彩で、ボランティアが頻繁に活動しており、利用者の要望で趣味的なものが中心で参加者も多い。</p> <p>◇利用者個々の対応に配慮し、介護計画をはじめ医療、食事、役割、楽しみごと、日々の暮らし等全般に、利用者の意思、要望、自主性を反映している。</p> <p>◇横浜市や神奈川県主催の外部研修に参加し、また、グループホーム間での交換研修も実施している。自己評価、外部評価を活かした改善に取り組んでいる。</p>

【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> <ul style="list-style-type: none"> ・前回の外部評価では、要改善事項は特にはなかったが、今回の自己評価での課題をスタッフ会議でとりあげ改善に取り組んでいる。 ・成果に繋がったものとしては、住民との交流が深まったこと、利用者の医療受診の希望日を、先延ししないで対応できるようになったことがあげられる。
	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・自己評価表を職員に配布し、検討会議で意見を出し合い、事業所長と管理者が報告書を取りまとめてその結果を職員に周知した。
重点項目②	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・運営推進会議は、泉区の主導で開催され区の職員、町内会長、地域包括支援センターの職員、家族と利用者、及び事業所長と管理者が出席した。 ・職員からグループホームの概要、認知症についての説明があり、事業所からは施設の概要を報告と併せ、利用・運営の現状を説明した。 ・家族からは事業所の運営についての要望も出されたが、内容については何れも既に実施済みであり、その旨説明して了解を得た。
	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・家族には、毎月健康状態と生活面の状況を報告し、金銭管理簿を送付している。報告書には家族の意見、要望欄を設けて回収している。 ・健康状態に変化などがあった場合は、その都度、家族に電話で連絡をしている。 ・家族の意見、要望、苦情は、スタッフ会議で検討し運営に反映しており、結果を家族に報告している。 ・玄関脇にご意見箱を置いている。
重点項目③	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治会に加入し、地域の行事に参加している。 ・野菜や花を頂いたり近隣の親子がホームの庭に遊びにきたり、地元住民との交流は日常的である。 ・外食、買い物、美容院などは、地元商店や業者を利用している。 ・ボランティアによる趣味的な活動が多彩で頻繁に行っており参加者も多い。
重点項目④	

2. 評価結果(詳細)

取り組みを期待したい項目

(部分は重点項目です)

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	・法人の運営方針を受けて、2か月かけて職員全員で事業所独自の運営理念「笑顔が毎日見られる安心と、自宅で過ごすようなやすらぎを大切にします」を作り上げた。 ・利用者が地域の中で交流しながら、開放的な暮らしができることを願い、地域との関係を大切にしている。		
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	・理念を玄関と事務所に掲示し、全職員に配布している。 ・理念がいつでも確認できるよう申し送り簿にファイルすると共に、日々の業務が理念に沿ったのものであるかを、ミーティングで確認している。		
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	・自治会や地域の防災会に加入しており、職員が下水掃除に参加している。地域の盆踊りや幼稚園、小学校の運動会を見に行っている。 ・近所から野菜や花を頂き、親子がホームの庭に遊びにきたり、ホームからは花の種を差し上げたりして、日常的に交流がある。 ・外食、買い物、美容院には地元の商店を利用している。		
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	・自己評価は、職員の検討会議で意見を出し合い事業所長、管理者がまとめ、結果を職員に回覧し周知させた。課題はスタッフ会議でとりあげて改善に取り組んでいる。 ・昨年の評価では要改善点はなかったが「住民との交流を深める」、「医療は利用者が希望する日に受診できるよう努力」の2点を検討し改善した。		
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	・8月に初回の推進会議を、泉区の主導で開催した。 ・メンバーには、泉区職員、町内会長、地域包括支援センター職員、家族、利用者と管理者、事業所長が参加した。 ・会議では、区の職員からグループホームの概要と認知症について説明があり、事業所からは施設の概要、役割、運営等の現状を説明し、家族からも要望が出された。		

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)
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	・泉区の職員とは、介護保険を始め生活保護、研修会への参加、受託事業、運営推進会議、ボランティアの派遣などの相談、打合せ、資料取寄せを頻繁に行っている		
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	・家族には毎月、生活状況を報告し金銭管理簿を送付している。報告書には意見、要望欄を設け、サインしたものを回収している。 ・健康状態の急変時には、家族に電話連絡して対応している。 ・(家族の)来訪時にはイベントの写真、金銭管理簿、ケア記録を提示して説明している。・ホーム便り「ほのぼの便り」を発行し、行事の様子やスタッフの紹介を記載している。		
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	・家族からの意見、要望は、毎月の生活状況報告の意見、要望欄に記入してもらっている。寄せられた意見や要望は、スタッフ会議で検討して運営に反映すると共に、提供者には来訪時や電話等で結果を報告している。 ・苦情には、マニュアルに沿って対応し処理している。		
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	・職員の異動は最小限にして、利用者との馴染みの関係を大切にしている。異動は主にユニット間であり、これまで大きな影響はみられない。 ・職員が代わる場合は、本人と家族によく説明しており分かってもらっている。		
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	・職員の育成に注力しており階層別年間計画がある。 ・社内にはエルダー制度があり、エルダー社員が新人の研修に当たっている。 ・社内研修は、管理者と熟練職員によるOJTが主体であり、外部研修は、神奈川県や横浜市、G.H連絡会主催の研修に参加しており、結果をスタッフ会議で報告し職員間で共有している。		
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	・横浜市のグループホーム連絡会に加入し、地域のブロック会に参加して意見を交換している。 ・管理者、職員が日程を組んで、2箇所のグループホーム間で交換研修をしている。(18年度6名参加) ・研修結果は、スタッフ会議の場で報告し、報告書は全員に回覧している。		

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)
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	・事業所長と管理者が利用者の自宅にて面談し、その後、入所後の戸惑いや不安を解消して信頼関係を築くため、納得できるまで2～3回事業所に見学して貰っている。 ・入所後しばらくは経過の観察を入念にし、早く馴染んでもらうよう努めるとともにさり気ない介護に心がけ、一人ひとりの意思を尊重しながら、その人に合った支援ができるように努めている。		
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	・暮らしの中でできることは協力してもらい感謝の気持ちを伝え、穏やかで和やかに過ごしてもらうように心掛けている。 ・炊事、下膳、洗濯ものたたみ、掃除機かけ、花壇の手入れなど自主的にしてもらい強制はしないようにしている。 ・利用者から調理、包丁の使い方、皮のむき方、などを教えてもらったり労いの言葉をかけてもらうことがある		
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					
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	・入居前の利用者との面接や入居後の様子から、コミュニケーションを密にして、利用者の思いに寄り添い、話の中から利用者の意図や希望を把握するように努めている。 ・職員は利用者との会話を多くし、言葉を出し易いよう発話を促して傾聴に心掛けている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
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	・地域の中で利用者が、その人らしく暮らすためのケアについて利用者や家族の意見や希望を聞き、職員カンファレンスで討議し、それぞれの意向、意見を反映した介護計画を作成して、本人と家族に説明し了解を得ている。		
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	・介護計画書は、3ヶ月毎にケアカンファレンスを開催して見直している。 ・本人や家族の要望があったり、見直し期間以前に利用者の状態に変化等が見られた場合は、状況に合わせてその都度介護計画を改定している。		

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	・サービス事業としての多機能はないが、通院では特別な事情がある場合を除き、受診遅れによる体調への影響を考慮し、診療の予約日には日常的に付き添っている。		
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	・要望に応じて希望するかかりつけ医に受診してもらっている。 ・近隣の医療機関3箇所と協定しており、毎月2箇所の医療機関の往診があり、受診と相談にのってもらっている。 ・週1回看護師の訪問を受け相談にのってもらっている。 ・年1回利用者と職員の定期健康診断を実施している。		
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	・現在重度化した利用者が1名いる。事業所として終末期に向けた方針を定めており、予め本人と家族の意向を確認した上で医師とも相談しながら全員で対応している。 ・利用者へのターミナルケア方針の説明はタイミングを見計らって行うこととしている。 ・ターミナルケアの研修を行っている。		
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	・言葉遣いには十分注意し、プライバシーに配慮したさりげない声かけや誘導を心掛けている。 ・個人情報に関する規定とマニュアルがユニットごとに備えてあり、又、職員全員に配布している。 ・本社から年1～2回個人情報に関する注意喚起の文書が来ており、職員に規定とマニュアルを添付して回覧し、プライバシー保護の徹底を図っている。		
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	・おおよそその一日の流れはあるが、一人ひとりの生活の基本となる起床、就寝、食事などは本人のペースが守られている。 ・ホームでは一人ひとりの意思、希望を大切に、又、一人ひとりの状態や力に配慮しており(働きかけはしても強制はしない方針であり)思い思いに一日をゆったりと過ごしている。		

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	・食事の下準備、調理、下膳など利用者のできることを見守りながら一緒にしている。食事は職員と共に和やかにしている。 ・平日は業者から食材を取寄せ献立も決まっているが、土・日は利用者希望のメニューとし、ときには外食も取り入れている。業者による献立は栄養士がチェックしている。		
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	・入浴は午後に決まっているがタイミングが合えば時間帯、週の数、ゆっくり入ってもらうなど希望に沿うよう配慮している。入浴嫌いの方には言葉かけを工夫して入浴を促している。 ・入浴介助は、「同性でなければ」といった拘りはない。		
(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	・自主参加であるが、役割や楽しみごとは多彩であり、本人の経験や力に応じた場面づくりをしている。 ・役割は日々の暮らし中で、楽しみごとには、高校生他のボランティアによるネイルアート、習字、紙芝居や、音楽療法、又、散歩・買い物・外食・菜園での野菜や花づくりなど、機能の維持回復と余暇を活かせる支援があり参加者も多い。		
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	・日常の散歩や外気浴、日を決めての買い物、外食 又、美容院は利用者の希望に合わせて支援している。車椅子の方も車で遠出している。 ・最近、通院時等の外出の機会を捉え、帰る途中で買い物や喫茶店へ行くなど地域と触れ合う機会をつくっている。		
(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	・居室は鍵をかけず、玄関は徘徊者のため、事務室にスタッフ不在のときは鍵をかけている。ポーチのテーブルで休む際や、職員の見守りが十分なときは開放している。 ・1階のガラス戸は常時開放し、庭にいつでも出ることができる。		
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	・消防署の協力で年1回初期消火、避難誘導などの防災訓練をしており、地域の防災会に加入し訓練にも参加している。 ・消火器の設置、消防署への通報ホットライン、2階には安全設計の滑り台を設置している。 ・非常用食料や備品については検討中で、近々備蓄の予定である。	○	・事業所が考えている「地域住民の協力を得ながらの防災訓練の実施について」、運営推進会議で話し合い早期に実現することが期待される。

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)
(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	・食事量、水分摂取量を記録している。一人ひとりの好物や体の状態を把握し、食べやすくしたり飲みやすいものを提供し、苦手な食べ物は替わりのものを提供している。 ・ふだんは業者からの食材を利用しており、献立も専門の栄養士が作成したものである。		
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	○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	・共用空間のリビングは、ホームの周囲が畑で広い庭園もあって明るく開放感がある。 ・ソファが各所にあり一休みや会話が楽しめるよう配置されている。気になる音、光、臭いはなく室温も適当である。 ・テーブルには大きな花瓶に見栄えのする花や季節の草花が活けてあり、明るさと季節感を採り入れている。 ・厨房は開放的なつくりでリビングと一体感がある。		
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	・入居時、居室にはエアコンと椅子以外の家具はなく、利用者は使い慣れた家具や電気製品、好みのカーテン、仏壇などを持ち込み、家族の写真、習字などの作品を飾って、本人が心地よく過ごせるように配慮している。		