

# 調査報告書

訪問調査日	平成19年 10 月 10 日
調査実施の時間	開始10 時 00 分 ～ 終了 15 時 00 分

訪問先事業所名 (都道府県)	ザ テラス西田橋 ( 鹿児島県 )
-------------------	----------------------

## 外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を实践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を实践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
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	6
1. 一人ひとりの把握	1
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	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	30

評価調査員の氏名	氏名 <u>新納 祐子</u> 氏名 <u>伊地知 由美</u>
事業所側対応者	職名 <u>管理者 ・ 事務長</u> 氏名 <u>下松眞理子 ・ 二宮 正浩</u> ヒアリングを行った職員数 ( 4 )人

**※記入方法**

- 「取り組みの事実」欄は、ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入してください。
- 「取り組みを期待したい項目」欄は、今後、さらに工夫や改善が必要と思われる項目に○をつけてください。

**※項目番号について**

- 外部評価項目は30項目です。
- 「外部」にある項目番号が外部評価の通し番号です。
- 「自己」にある項目番号は自己評価で該当する番号です。参考にして下さい。

**※用語について**

- 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含む。(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含む。
- チーム＝一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意。  
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含む。

# 1. 調査報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	鹿児島県指定第4670103185号		
法人名	医療法人 慈恵会		
事業所名	ザ テラス西田橋		
所在地	鹿児島市西田一丁目11番地-1 (電話) (213) 0091		
評価機関名	NPO法人自立支援センターかごしま福祉サービス評価機構		
所在地	鹿児島市星ヶ峯4-2-6		
訪問調査日	平成19年10月10日	評価確定日	平成19年10月23日

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

中央駅の近くにあり、利便性が良く、また、隣接する法人の病院・介護老人保健施設等のバックアップ体制があり、医療面でも24時間安心して暮らせるホームである。日常的に外出の機会が設けられ、甲突川河畔への散歩、スーパーへの買い物、月に1度のドライブなど、入居者の楽しみとなっている。職員は、向上心を持ち、積極的に研修会にも参加し、理念を常に念頭におき、入居者と生活をともにしながら、心のこもった日々のケアに取り組んでいる。体験学習やボランティアの受け入れ、保育園児との交流等を通じて地域との交流が図られている。

## 【情報提供票より】 (平成19年9月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 21 日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	15 人
職員数	13 人	常勤6人, 非常勤7人, 常勤換算	12.4人

### (2) 建物概要

建物構造	RC	造り
	6階建ての	4~6 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	9,000 円
敷金	有( 円) (無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 円) (無)	有りの場合 償却の有無	有 / 無
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 1,000 円		

### (4) 利用者の概要(9月 1日現在)

利用者人数	14 名	男性 2 名	女性 12 名
要介護1	2 名	要介護2	7 名
要介護3	3 名	要介護4	2 名
要介護5		要支援2	
年齢	平均 84.5 歳	最低 78 歳	最高 90 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	土橋病院 ・ 吉元歯科診療所
---------	----------------

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	運営理念の啓発・地域の人達との交流促進について、運営推進会議を開催し、地域の協力と理解を得られるように取り組んでいる。また、ホーム便りを母体施設等に掲示するとともに、地域への配布も検討している。また、玄関周りに鉢植えを置き、季節ごとの装飾を工夫するなど、課題は改善されている。
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)
	日々のケアを振り返り、考え直す機会として、全職員が自己評価を行い、日々のケアに活かす取り組みがなされている。
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)
	運営推進会議では、グループホームの現況説明と質疑応答、前回のサービス評価での改善点でもあった地域との交流を推進するための情報交換を議題に取り上げ、報告や話し合いを行い、協力が得られるように働きかけている。運営推進会議での意見を活かしてさらに検討を重ね、サービスの向上に取り組んでいる。
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)
	ホームの玄関には、意見箱が設置されている。家族の訪問時には、さまざまな意見を取り入れられるように、声かけを行なっている。家族からの要望等には、対応方法を全職員で検討し、運営に反映している。
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)
重点項目④	母体法人の運動会や六月灯に参加したり、地域の中学校の体験学習の受け入れ、ボランティア、保育園児の訪問等を通じて交流が図られている。運営推進会議には、地域の方にも参加してもらい、情報交換を行なって地域との連携に努めている。

## 2. 調査報告書

主任調査員 新納祐子 / 調査員 伊地知由美

外部評価	自己評価	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項目)	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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	その人らしい暮らしを続けていくためのケアサービスができるように、ホーム開設時に独自の理念がつけられているが、地域密着型サービスとしての内容は含まれていない。	○	これまでの理念に加えて地域密着型サービスとしての役割を目指した内容の理念をつくりあげることが望まれる。
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、リビングの中央に掲示されている。管理者、職員は定期的なケア会議等で理念について確認・共有し、理念に基づいた日々のケアの実践に取り組んでいる。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	町内会には加入していないが、法人主催の六月灯には、地域の住民も参加して交流を図っている。また、保育園児の訪問や中学生の体験学習、ボランティアなどの受け入れをして地域の交流を図っている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	自己評価を全職員が行なっている。自己評価・外部評価の結果を踏まえ、ホームの運営、ケアの改善等のために話し合いながら、さらなるサービスの向上に取り組んでいる。		

ザ テラス西田橋

外部評価	自己評価	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項目)	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	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	運営推進会議では、ホームについての情報や活動を報告し意見交換を行い、サービスの向上に活かす取り組みをしている。		
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	日常的に地域包括センターと、問題解決のために連携を取っている。介護相談員の受け入れも行なっていて、運営推進会議への参加も呼びかけをしている。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	毎月の請求書発送時に、利用者の近況報告、行事予定を知らせている。また、2ヶ月に1回「ホーム便り」を発行し、金銭管理の報告も個々に行なっていて、確認のサインをもらっている。家族等の面会時には、入居者の様子を話したり、遠方の人には、電話で話をしている。		
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	入居時に重要事項説明書で苦情相談窓口についての説明を行なっている。玄関に意見箱を設置して、面会時にも話をしたり、声かけを行なっている。また、運営推進会議に利用者、家族代表も参加してもらい意見等を運営に反映する取り組みを行なっている。		
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	ほとんど異動はないが、新採用者に関しては、ボランティアとして来てもらった後、本人、職員の意見を聞きながら行なっているの で利用者との関係はスムーズに対応ができて いる。新採用者は、しばらく担当者を付けて 利用者に教えてもらいながら馴染みの関係をつ くっている。		

ザ テラス西田橋

外部評価	自己評価	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項目)	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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	運営者は、管理者・職員の段階に応じた研修、勉強会への参加を積極的に受ける機会の取り組みをしている。資格の取得も積極的に勧め、勤務体制の考慮も行なっている。		
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	他事業所の新人職員研修の受け入れを行なっている。管理者同士の情報交換は、グループホーム連絡協議会等で行っている。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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	入居前に、本人・家族に説明・見学してもらい、納得して入居してもらっている。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	一緒にお茶を飲みながら、習わしや諺、方言などを教わったり、散歩、買い物時に会話を交わしている。職員は、利用者の立場に立って希望や気持ちを尊重し、寄り添い支えあう関係を大切にしている。		

ザ テラス西田橋

外部評価	自己評価	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項目)	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)
<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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	入居時のアセスメントや日ごろの会話や行動の中で一人ひとりの思いや意向、希望等を聞いて、気持ちに気づくように努めている。		
<b>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</b>					
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	サービス担当者会議を行なって作成している。本人、家族、担当職員の意見を出し合い、アセスメントやモニタリングを行い、利用者本位の介護計画を作成している。また、主治医とのケアプラン連絡体制もできている。		
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	入居時、入居後1ヶ月、その後は6ヶ月毎の見直しを行い、2ヶ月毎のモニタリングも行なっている。毎月のカンファレンスでも見直し、話し合いを行っている。状態の変化、家族の希望等があれば随時見直しも行ない、現状にあった計画を作成している。		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	ホームで通院介助を行なっている。また、併設施設でのリハビリの支援を行っている。		

ザ テラス西田橋

外部評価	自己評価	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項目)	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)
<b>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</b>					
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	家族の意向に添って入居前のかかりつけ医との関係を大切にし、受診や往診を受けられるよう支援している。		
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	重要事項説明時に、話し合いを行なっている。協力病院、かかりつけ医との医療連携体制は取れていて、職員も方針を共有している。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	衣類の着替え、トイレ、入浴時などの声かけや言いまちがいの対応等、細やかに配慮している。記録簿等の取り扱いも個人情報保護に基づいて行なっている。		
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	一日の流れはあるが、起床、就寝、入浴、食事等、一人ひとりのペースを大切に支援している。散歩や買い物等、本人の状態や希望に配慮しながら対応している。		

ザ テラス西田橋

外部評価	自己評価	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項目)	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)
<b>(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</b>					
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	利用者の希望を聞きながら献立を決めて、一緒に買い物に出かけている。食事の準備、片付けは職員と利用者と一緒にこなされていて、職員も一緒に同じ食事を食べている。時には、外食、お弁当を持って出かけることもある。		
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	基本的に曜日が決まっているが、希望によりいつでも入浴可能である。一人ひとりの希望やタイミング、体調に合わせて入浴支援を行っている。		
<b>(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</b>					
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	新聞を読んだり、花の水やり、食事の準備、あとかたづけ、掃除、洗濯物干し、洗濯物たたみ等、生活歴や本人の力量、役割など一人ひとりに応じた楽しみごとや気晴らしの支援を行っている。		
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	毎日、天気の様子を見て散歩や買い物、お弁当を持って出かけたりにしている。また、月1回ドライブにも出かけている。一人ひとりの意見を聞きながら希望に添えるように支援している。		
<b>(4)安心と安全を支える支援</b>					
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	運営者、管理者、全職員が鍵をかけないケアの大切さを認識している。地域的なこともあり、外部からの侵入者防止のために鍵をかけている。	○	鍵をかけない工夫が求められる。

ザ テラス西田橋

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	年2回消防訓練を行っている。近隣に声かけも行なっている。今後も協力体制ができる様に、運営推進会議でも協力を依頼して取り組んでいる。		
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	献立は法人内の栄養士に確認してもらい、栄養バランスには気をつけている。食事は一人ひとりの状態や習慣に合わせて配慮している。バランスシートを作成し利用している。食事量、水分量はチェック表を使って確認している。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	食堂兼リビングに椅子、テーブル、ソファが置かれ、利用者は、ゆったりと過ごしている。季節の花が飾られ、空調や光、テレビの音量等に配慮し、居心地よく過ごせる工夫がなされている。		
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	布団や毛布などは本人のものである。仏壇、写真等や、使い慣れた三面鏡や日用品等好みのものが飾られ、安心して過ごせるように工夫している。		

※  は、重点項目。