

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2390100234		
法人名	社会福祉法人 清明福祉会		
事業所名	建国ビハラーてんまん		
所在地	名古屋市千種区天満通2-10		
自己評価作成日	平成30年12月20日	評価結果市町村受理日	

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社ユニバーサルリンク		
所在地	〒463-0035 愛知県名古屋市守山区森孝3-1010		
訪問調査日	平成31年3月5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)】

利用者様、御家族様の意見を尊重し、その人らしい生活が送れるように常に利用者様の立場に立ったケアを実施します。また、認知症カフェを開催することで、地域にお住まいの認知症高齢者、介護している家族様と共に地域生活を支えられる施設となるよう努力致します。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

交通量の多い天満通りに面して4階建てのホームである。ホームの東(裏)側に緑道があり四季折々を感じながら散歩できる環境がある。身体拘束のないホームを目指してホーム内は自由にエレベーターで移動出来る環境を提供している。毎月第4日曜日は「認知症カフェ」を開催して地域の交流の場所となるようてんまんの利用者と頑張っている。地域連携の会・学区の行事に参加、消防団団員、子供110番の登録等地域の一人として暮らし続けるホームである。職員のアイデアや意見を取り入れ閉じこもらない生活を目指している。運営推進会議で出た意見やアイデアを取り入れて感染症予防対策に取り組んでいる。本人や家族の要望や思いは数知れないが、目の前の課題を出来る事から法人や現場の職員と共に多くの人材の手とアイデアを借りて頑張っているホームである。
--

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.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ます (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. 全くない
59 利用者は、職員が支援することで生き生きと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		

自己評価および外部評価結果

〔セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。〕

己 自部 外	項 目	外部評価	
		自己評価 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
I 理念に基づく運営			
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	理念の共有はあるが、深く実践への戦略等はない。	法人の理念である「うれし楽し」を利用者それぞれの生活が地域交流と共に継続出来る支援を心がけている。生きる喜びの機会として住んでいた地域の行事に出かける計画がある。安全で解放感が持てる環境整備や生活リズムの中にも理念を実践している。
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、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	日常的ではなく、イベント的な交流はある。	毎月1回認知症カフェを開催して地域交流の場としている。また他の認知症カフェに出かける事も実践している。学区の集まりに参加する機会、子供110番の登録、町内会に加入し季節の行事参加、学区の消防団員である管理者は地域とホームの防災などの一員となり交流をしている。
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	認知症カフェに集約されている状況にある。	
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	御家族からのクレームとして書面にて報告を受け職員レベルの反省へとつながられている。	運営推進会議は2ヶ月に1回小規模多機能居宅介護と合同で開催している。入居者、家族、学区区政協力委員、民生委員、いきいき支援センター職員、法人の代表が参加している。会議では貴重な意見や質問の場となってサービスの向上に取り組んでいる。
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	管理者、ケアマネが取り組んでいる。	市主催の会議や勉強会に参加している。運営推進会議に毎回いきいき支援センター職員の参加あり、相談をしたり情報を頂いたり協力関係を築いている。困りごとや疑問があるときはその都度連絡を密にしてアドバイスを頂いている。
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「介指指定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	職員会議において研修名目で行われる。	防犯上玄関は施錠しているが建物内は1階から3階まで自由にエレベーター使用が可能である。言葉のロックも正しく理解しながら拘束のない日常の支援に努めている。家族アンケートからも「優しい対応をして貰っている」との声を頂いている。身体拘束廃止委員会を設け居心地がよい環境づくりに取り組んでいる。
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	職員会議において研修名目で行われる。	

己	自	部	外	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	
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	自己研鑽に委ねられている。			
9				○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、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	管理者が行っている。			
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	管理者が吸い上げを行っている。	本人・家族の意見や思いを表せる運営推進会議の機会を大切にとらえサービスの改善・向上に繋げている。日常の面会時に暮らしぶりを伝えたり、生活歴の細かな情報が伺える機会とし気軽に話せる関係を心がけている。共用空間や居室に笑顔や暮らしの写真を掲示して思いでや明るい雰囲気づくりを工夫している。		
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	職員会議内で発言の機会はある。	管理者と職員は利用者の思いを一番に考え、閉じこもらない生活の提供、役割のある時間、出来る事の喜びを支援できる提案を出している。法人代表の協力が有り課題解決へ反映させている。		
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	時折、見られる。			
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	取り組まれている。			
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	交流する機会は個々の研修以外にほとんどない。			

己	自部外	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
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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	努めている		
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	努めている		
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	努めている		
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	サービスを提供するという意識の方が強くあると思う。		
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	築けるよう努めている。家族によるところが大きい		
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	そこまでの支援には至っていない。	管理者や職員は個々に住み慣れた地域の馴染み深い行事の情報収集を始め、参加に向けて計画をしている。面会時に家族と密に話し合い、その人らしさや今までの生活習慣を継続出来るよう支援に努めている。	
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に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	努めている		

己	自	部	外	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	
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	努めたい気持ちはあるが、そこまでには至っていない。			
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								
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	一人一人、本人の事を考えながらも共同生活としてのバランスも検討してしまっている。	居室に木のボードを設置して思い思いに活用している。家族や外出時の写真、ボランティアとの作品等その人らしい空間が彩られている。面会の家族にも日常の生活が窺い知れることで喜ばれている。その日の過し方を本人から聞いて外出や外食の機会を取り入れている。困難な方には家族に尋ねたり、表情からくみ取れるよう職員間で話し合っている。		
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	そろえるよう努めている			
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	そろえるよう努めている			
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	リーダー、フロア会議により作りだされている感がある	管理者と計画作成担当が本人や家族の意向を伺い課題分析結果の計画を作成している。定期的に介護計画と現状に即したケアとなっているか、話し合える時間を工夫して取り組みたいと職員からアイデアが出ている。フロアリーダーは計画作成担当として安全で笑顔があるケアの在り方に真摯に向き合っている。		
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	活かしている			
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	取り組めるようにはしている。			

己 自部 外	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	地域資源の確保、活用には至っていない。		
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	支援している。	入居時に協力医を紹介しているが、今までの主治医でも構わないと説明しどちらかに決めてもらっている。協力医の往診は月に二回、歯科医師の往診も月に二回ある。外部への受診時の付き添いは家族にお願いしているが状況によりスタッフ(有料)も付き添う事がある。	
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	重症度や異変の時にある。		
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	まだ行ったことはない。		
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、事業所ですること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	早い段階での話し合いはなく、異変があつてからの対応となっている。	入居時に事前意思表示書を記入してもらっている。看取りは積極的に標榜してはいないが、一例経験した。ターミナルケアの研修は行っているが十分に対応できる体制ではない。日々の体調や言動の変化は協力医に相談しホームでできることをその都度検討しながらケアをしている。	
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	訓練研修はあるものの実践力としては貧しい		
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	消防訓練以外は想定できていない。	入居者参加の避難訓練は年二回行っている。消防署員の参加はないがホーム施設長が地域の消防団の団員をしている。備蓄品は食糧、水、オムツを三日分備えている。	

己	自部外	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	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援						
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	している		入居者の人としての尊厳を尊重し否定的でない言葉かけをする様努力している。又、一日に一回は笑ってもらえるように努力している。入居者同士のコミュニケーションを円滑に進めるため橋渡し役を心がけている。	
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	働きかけている。			
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	その人のその時々気分は優先している。			
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	身だしなみを整えるまでは、行えるが、おしゃれには至っていない。			
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	サービスとしての提供している部分が多くある。		朝夕は手作り、昼食は市販の半調理された主菜と手作りの副菜を提供している。食材は週に一回購入しているが2ユニット同じ食材なのに入居者に合わせた料理になる。誕生日は入居者の希望で変更したり外食になることもある。	
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	支援している。			
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	している。			

己	自部外	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
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	行っている。	昼間はその入居者の排泄パターンを把握し適時にトイレへ声掛け誘導を行っている。夜間は熟睡度を考慮し、トイレ誘導か、紙オムツが適当か検討中である。3日間排便が無い時は薬を服用してもらっている。日常生活の中で牛乳や水分を1000mlは摂取する様勧めている。	
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	便秘薬に頼っている部分が大いにある。		
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ず、個々にそった支援をしている	人員配置や生活リズムを崩さぬ観点等から日中の入浴に限っている。	原則週に二回、昼間時間帯に入浴している。一対一の同性介助としている。フローによって一般浴槽か特殊浴槽か設備が異なるので入居者に合わせた浴槽を使用している。季節の行事湯は今年行っていない。	
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	支援を務めている。		
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	努めている。		
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	支援している。		
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	可能な限り支援できるよう努めている。	外出は近くのコンビニエンスストアへ買い物に行く程度で、これから暖かくなれば散歩や花見に出かける予定をしている。個人的な帰宅や墓参りにはまだ対応できていない。	

己	自	部	外	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	職員が管理している。			
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	支援している。			
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	工夫している。	ユニットは二階と三階に分かれており、各階の連絡はエレベーターと階段があり入居者はエレベーターを自由に使用できる。リビングはやや狭いが陽当たりがよく明るい。ソファは入居者の視線から外れた場所に置いてある。壁面は入居者の作品や行事の時の写真が飾られている。		
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	そこまでのスペースはない。			
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	工夫している。	居室入口付近には入居者の氏名が表記してある。家族の了解を得ている。ペット、ペット柵、タンスカーテンは備え付けてあり、入居者は好みの品物を持ち込んで居心地の良い居室としている。各部屋の壁面に1000mm×1200mm程度の木製のボードが貼り付けてあり、各々自由に写真や作品を貼付している。		
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	安全面ではまだ向上の余地がある。			