

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年 10月 19日

【評価実施概要】

事業所番号	0170201446		
法人名	有限会社 コンフォール		
事業所名	グループホーム こんふおーる		
所在地	札幌市北区新川西3条3丁目12-15 (電話) 011-765-3147		
評価機関名	有限会社 ふるさとネットサービス		
所在地	札幌市中央区北1条西5丁目3 北1条ビル3階		
訪問調査日	平成21年10月13日	評価確定日	平成21年11月10日

【情報提供票より】 (21年9月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 15年 8月 15日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤	8人, 非常勤 1人, 常勤換算 8.4人

(2) 建物概要

建物構造	木造 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)	36,000 円		その他の経費 (月額)	光熱水費 21,000円	
				暖房費(11~3月) 8,000円	
敷金	無				
保証金の有無 (入居一時金含む)	無		有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円	
	夕食	450 円	おやつ	150 円	
	または1日当たり		1,300 円		

(4) 利用者の概要 (9月1日現在)

利用者人数	9 名	3 名	女性	6 名
要介護1	2 名	要介護2	1 名	
要介護3	4 名	要介護4	2 名	
要介護5	0 名	要支援2	0 名	
年齢	平均 81.6 歳	最低	66 歳	最高 89 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	札幌病院、長内歯科新川診療所
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営法人コンフォールは「快適な」を意味し、理念の一つ「季節を体で感じる」を手稲山が色づく様子が眺められる自然環境の立地で活かし、通所事業所と当ホームこんふおーるを開設しています。管理者は、提供するサービスの質の向上に意欲を持ち、職員と共に支援状況を分析して課題発見から改善に向けるサイクルを徹底しています。職員年齢構成は20~30歳代で、個々のモチベーションは高く研修や日々の中で切磋琢磨の様子が窺え、利用者・家族から安心していただけるケアサービスに邁進しています。隣接通所事業所と連携した行事や入居前の継続的生活支援、同業者との交流を通じた向上なども特徴の一つです。

【重点項目への取組状況】

重点項目	①	<p>前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>前回評価で期待された、地域密着型サービスとしての理念については、地域の中で生活することを支えるケアの位置づけを新たに表明し、プライバシー確保の徹底では、面会簿を個人情報保護の観点から、形式を変更し改善に至っています。</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>自己評価は、職員全員で評価を実施しています。取り組み状況は、職員が項目分担でシート記入を行ない、全項目を集約した評価シートに、職員全員の加筆や協議を経て管理者が纏めています。評価を真摯に取り組んでおり、サービスを振り返る機会となって多くの気づきを得ています。</p>
	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> <p>2ヵ月に一度の定期開催に努め、ホームの活動状況や現況、評価報告、時期的な議題も提示し、メンバーから助言、情報をいただきながら協議を進めています。町内会役員・有識者・家族のほか、利用者が出席する機会を整えています。検討、懸案事項は、職員にフィードバックを図るなど、関係者全体で会議を推進し取り組まれています。</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>家族の意見や不安などの対応は、表出された内容を職員間で速やかに共有し、その都度検討を行ないホーム方針に照らし合わせ、家族と相談をしてサービスに反映させています。家族の立場に立つ事を念頭に、些細なことも話していただける雰囲気作りに配慮しています。苦情処理の規定に則り、今後は、苦情処理簿の整備が期待されます。</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>地域とは日常的に挨拶を交わし、町内会の夏祭り行事への参加やホームの納涼祭に近隣の方々の参加をいただくなど、友好的な関係を大切にしています。ボランティアでは、和太鼓やよさこいの協力をいただき、今後も積極的に受け入れる方針を示しています。地域ネットワークへの参加を含め、地域との双方向の関係構築や環境を整えることを模索中ですので、取り組みの実現に期待します。</p>

2. 評価結果（詳細）

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 (すでに取り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	開設時に策定したこれまでの3つの理念に加え、地域密着型サービスとしての役割を目指した内容を盛り込んだ理念を新たに掲げています。パンフレットへの記載はこれからですが、玄関の見やすい場所に4つの理念を明示しています。		
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	管理者は、ホームの役割と責任を職員に対して表明し、理念達成に向けて内容を明確化しています。日々のサービス提供場面やミーティングにおいて、職員間で意識・行動を促すための話し合いや取り組みを行ない、理念の実践に努めています。		
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	町内会に未加入ですが、町内会の夏祭り行事への参加やホームの納涼祭に近隣の方々の参加、日常的に挨拶を交わすなど、地域との友好的な関係を大切にしています。また、和太鼓・よさこいボランティアの協力をいただいて地域との接点を確保しています。	○	ホームは、お互いに行き来できる関係や協力をし合う環境について模索しています。地域ネットワーク参加については、関係者間であらためて話し合いを持ち、ホームと地域の方々が支え合う双方向の関係を深め、利用者の豊かな生活支援に結びつく取り組みに期待します。
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	外部評価結果は、ミーティングで良い点・改善点を話し合い、サービスの質の確保に役立て、運営推進会議や家族に報告しています。自己評価は職員が項目分担で評価し、集約した全項目を全員で加筆・意見討議のもと纏め、サービスを振り返る機会となり、多くの気づきを得ています。		

札幌市北区 グループホーム こんふおーる

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 (すでに取り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	2ヵ月に一度開催しホームの活動状況や現況報告を基に、助言や情報もいただいて協議を行なっています。町内会役員・有識者・家族のほか利用者が出席する機会を整え、検討・懸案事項は職員にフィードバックを図るなど、関係者全体で会議を推進しています。		
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	区の担当者の訪問を定期的を受け、運営や利用者の状況を伝えています。市の管理者会議での情報提供や区の会議において、課題について意見交換を行ない、検討・集約した内容を担当者に発信し、協議化や共有する機会を確保しています。		
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	毎月のホーム便りでは、暮らしぶりの写真をエピソードを交えて掲載し、利用者の様子や健康状況を個人別に書き添え発行しています。受診後は電話連絡のほか、一人ひとりの状況により処方箋を送付しています。職員異動では対面での自己紹介を中心に報告を行なっています。		
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	家族の立場に立ち意見を気軽に伝えられる雰囲気配慮し、面会や電話の際に表出された内容を貴重な言葉と捉え、連絡ノートで共有し職員全員で改善に向け取り組んでいます。内部・外部苦情相談機関は明示していますが、苦情処理簿の整備には至っていません。	○	重要事項説明書に苦情体制の流れを示しています。調査時点で、苦情は発生していませんが、ホームで明示した手続きに則り、適切な処理が迅速に実行できるよう、苦情を取り扱う専用の記録簿（苦情受付・処理簿）の整備に期待します。
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	職員定着は昨年に比べ安定し、やむを得ない異動や離職では以前から在職の職員で利用者をサポートする体制をとり、新入職員へアドバイスや指導を行なっています。隣接の通所事業所職員と顔馴染みの関係を保ち、緊急の法人内異動などでも影響に配慮しています。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	年間計画による運営法人合同研修・ホーム単独の勉強会を毎月実施し、外部研修は、年1～2回開催の区ネットワーク職員研修会への参加や種々の研修案内を周知し受講機会を確保しています。管理者は、技術・知識習得の方策を立て、日々の体験を学びに繋げる機会を積極的に確保し職員育成に取り組んでいます。		
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	運営者は、同業者との交流や連携の必要性を認識しています。管理者間での取り組みに留めず、区ネットワークを中心に協働し、職員の相互見学会を行なっています。職員は、他を知る事による自己サービスの気づきに繋げ、ミーティングで共有し質の向上に役立てています。		
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	相談から利用に至るまで、利用者のホーム見学を大切にし、自宅・病院・施設などへの訪問を行ない、納得のいく利用に向けた支援をしています。入居初日に利用者好みのメニュー提供や馴染みの品の配置、表出するサインをキャッチし、より安心感をもっていたけよう配慮しています。		
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、日々の生活の中で、利用者が何を伝えたいかの思いに心を寄せ、共感し理解をしています。野菜や漬物作り、着物の畳み方、唱歌などを利用者から教えていただく場面を設け、感謝の言葉を伝え合い、暮らしの中でお互いを分かち合える関係性を大切にしています。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	一人ひとりの思いや意向について関心を払い、利用者の表出する言動は、利用者視点に立つことを心がけ、申し送りやミーティング、連絡ノートで共有・把握をしています。家族からの情報もいただいて、利用者の生活を支えるためのアセスメントに活かしています。		
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	フェイスシート作成は入居時に留めず、新情報が把握できるよう概ね1年で更新しています。計画策定の検討会議は、シート類を有効に活用させカンファレンスを実施しています。職員全員が意見を表明できるシステムを整え、家族や医療機関の意見・助言を反映し関係者がチームとなって作成しています。		
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	介護計画は短期3ヵ月・長期6ヵ月の期間を設定し、期間に応じた見直しを実施しています。ケアチェック表に健康・生活上の問題点、解決すべき課題を詳細に纏め、介護計画の目標達成状況を評価しています。利用者の状態変化に応じた計画の見直しや職員間で、その時々のお気づきを最大限反映させた日々の対応を重視しています。		
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、その時々のお望みに応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	家族の状況に応じた通院や友人の面会・手紙などの支援、行事への家族招待、通所事業所との連携支援や緊急時に対応するシフトの確保に努めています。AED講習会などの機能を地域に展開する取り組みを考案中です。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	開設時から認知症に理解がある協力医の医療を受け、他科受診もその都度支援しています。職員対応で外来受診や定期往診を受け、必要時は家族同行をお願いしています。家族や利用者の希望するかかりつけ医も可能な限り支援し結果を家族、利用者の関係医療機関に伝達しています。		
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	ホームの方針として医療連携体制加算は取っていません。夜間における救急時の対応については、入居者台帳に示し緊急時に備えています。医療的管理が伴う重度化や看取りが生じた場合は、関係機関と連携を図り、適切な移行に努める方針を示し、家族とは、利用契約時及びその都度話し合いをしています。	○	ホームの方針については、指針書を基に説明や確認を行ない、相互に意見を交換し、合意をいただくことが望まれます。家族や利用者の安心に繋げるためにも、ホームの指針の明文化とともに、方針に基づき対応が今後も適切に行なわれるよう、今一度ホーム内で点検することに期待します。
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	個人情報の保護では情報提供、記録保持年限などについて契約書の条項に明示し、注意深く取り扱うとともに、排泄時など生活場面におけるプライバシー保護の指導を徹底しています。利用者の尊厳を守り、何気ない言葉や語調について気を配りながら支援しています。		
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	毎日の散歩やTV・ラジオ視聴など、入居以前からの慣わしを継続できる支援に努めています。祭事の特別な衣服や整容なども含め、生活の中で、その日の希望や考えを知る事を大切に職員が利用者に合わせている姿勢が伺えます。		

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 (すでに取り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	味付けを美味しく毎食豊かな食卓になるよう心を込めて提供しています。ボリューム・彩りに配慮した盛り付けや季節の食材を活かし、利用者の意向や希望を反映した献立で、一緒に食事の作業に関わり、外食や行事食、戸外でお弁当や茶菓を楽しむなど、変化をつけて楽しんでいる様子が伺えます。		
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ず、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	週2回以上の入浴を支援し、浴室に暖簾・ラジカセのセットや会話に配慮し、気持ち良く入浴できるようにしています。入浴を拒む背景や原因を探りその都度対応を工夫し、利用者との良好な関係作りのもと、安心感やゆったり感に心がけた支援を行なっています。		
(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	利用者の能力を踏まえ、活力を引き出す場面作りを行なっています。職員主導を抑え利用者の立場に立って相談しながら支援しています。家事や体操、畑作業、外出、趣味活動などの楽しみごとや役割を豊かな生活の一つとなるよう取り組まれています。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	果実狩りやホテル会食、公共施設見学など法人所有のバスを利用した外出を毎月行ない、家族の参加をいただいている時もあります。普段は利用者の希望や状態に応じての買物、散歩、外食や通所事業所のテラスを活用した外気浴も支援しています。		
(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	居室に鍵の設備はありません。玄関は、日中帯鍵をかけず20時～翌朝6時の間、防犯上の理由により施錠しています。利用者の外出の意向を阻まず、さりげなく職員が付き添い、連携による見守りやセンサーを設置し、鍵をかけず安全に過ごせるようにしています。		

札幌市北区 グループホーム こんふおーる

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 (すでに取り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、通所事業所と連携し、消防署の協力をいただきながら、昼夜想定避難訓練を実施しています。緊急連絡網や災害時のマニュアルを整備し、災害に備えた備蓄品を確保しています。今後、地域住民との協力体制について強化する考えを示しています。	○	運営推進会議を通じ、ホームの災害対策に関する理解を求めるとともに、通所事業所施設を含め、地域との相互協力を視野に入れた災害対策の強化が期待されます。関係機関のアドバイスも受け、地域と一体になった対策作りに期待します。
(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	協力医療機関の管理栄養士に献立のチェックを受け、栄養の過不足を点検し、水分は、トータルで2200CCとし、飲水量を記録して職員間で情報を共有しています。利用者の状態に応じ、粥食、刻み食などの形態で提供し、飲食量の安定に配慮しています。		
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	共用空間は全体的に清潔感があり畳み敷き小上がりや2階にソファを置きセミパブリックスペースを確保しています。食事作りの匂いが感じられるリビングダイニング仕様、絵画や小物などの装飾、金魚を飼育するなど五感刺激に配慮した環境を整えています。両手で手摺が使用できる階段や横長の洗面所も利用者の使い勝手を優先に設置されています。		
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	入居前の生活で使用していた馴染みの物や使い慣れた物を利用者が継続して使用できるよう、家族・利用者と相談し居室環境を整えています。収納ケースへの表示や思い出の品、写真なども利用者の思いを大切に作るセッティングに心がけて支援しています。		

※ は、重点項目。