

障害者グループホーム等第三者評価

「評価（調査）報告書」

事業所名 川崎市社会福祉事業団

川崎市柿生学園

グループホームかきお

(共同生活住居グループホームかきお)

公益社団法人神奈川県社会福祉士会

福祉サービス第三者評価事業部

第三者評価結果報告書（総括）

総括

対象事業所名	グループホームかきお（共同生活住居グループホームかきお）
対象サービス	共同生活介護
事業所所在地	川崎市
設立年月日	平成 15 年 10 月
評価実施期間	平成 25 年 10 月
公表年月日	平成 26 年 3 月
評価機関名	公益社団法人神奈川県社会福祉士会

総合評価（ホームの概要と理念や方針、支援にあたって努力・工夫している点など）

<ホームの概要>

ホームは小田急多摩線五月台駅から徒歩 7 分の閑静な住宅街にある。社会福祉法人川崎市社会福祉事業団が運営する指定障害者支援施設川崎市柿生学園が、平成 15 年 10 月に開設した木造 2 階建て定員 6 名の共同生活介護事業所である。職員体制は、管理者、サービス管理責任者及び支援員各 1 名の常勤職員と 4 名の常勤世話人及び 1 名の非常勤世話人の体制である。平成 25 年 10 月末現在、39 歳から 60 歳までの女性 6 名が入居し、平均年齢は 48 歳である。

アットホームな雰囲気の中で利用者が楽しく過ごせるようなホームづくりを目指している。利用者が地域で豊かに生活できるように、利用者一人ひとりの生活の意識化を図り、自主性を尊重し、利用者が自立して毎日の生活が送れるように支援している。

<ホームの支援の特徴、努力・工夫している点など>

- ①毎月 1 回世話人会議を開催し、利用者支援に関する世話人相互の情報共有を図っている。会議では服薬や事故のリスク管理などホーム運営についての事務連絡のほか、利用者個々の障害や生活状況について話し合っている。また、毎日の利用者の状況の変化や対応については、日誌を活用し利用者支援の世話人相互の意識の共有を図っている。
- ②職員の思いを利用者に押し付けることがないように、利用者の意思や個性を尊重した支援を行っている。入職時に川崎社会福祉事業団柿生学園の「基本理念」と「行動規範」を職員に配付し、利用者がその人らしく生活できるように意識の徹底を図っている。年 1 回、職員は柿生学園が実施する人権擁護についての研修を受講し、また、毎年定期的に全職員が「虐待チェックリスト」で自己チェックを行い、自己の人権意識を振り返り自己覚知につなげている。
- ③平成 25 年度事業計画に、住居施設として地域の理解と協力を得ることを掲げている。日常生活のゴミ出し等で利用者が地域住民と言葉を交わし馴染みの関係になっている。近隣地区は障害者に理解があり、利用者は日常的に住民と挨拶を交わすようにしている。
- ④車いすの利用者が外出できるように道路からホームまでの階段に階段昇降機を設置し、また、ホーム内のバリアフリーや手摺を完備し利用者の身体状況に配慮した生活環境の整備に努めている。

評価領域ごとの特記事項

1. 人権の尊重	<ol style="list-style-type: none"> ①職員は利用者に対して「さん」付けで呼んでおり、個々の利用者の障害特性を把握したうえでの声掛けが行われている。また、居室に入る時には必ずノックし、了解を得た上で入室している。 ②職員の思いを一方向的に押し付けることがないように心がけ、利用者の意思や個性を尊重した支援を行うように努めている。入職時に、法人の「基本理念」と「行動規範」を配付し説明している。年 1 回の人権擁護についての研修を全職員が受講している。また、3 ヶ月から 6 ヶ月に 1 回、全職員が「虐待チェックリスト」で人権擁護に関する自らの行動を振り返り、人権意識の徹底を図って
----------	---

	いる。
2. 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供	①個別支援計画を年度初めに策定している。職員がアセスメントを行い、また、利用者と家族にホームでどのように過ごしたいかについて意向を聞いている。個別支援計画作成にあたり、施設長、サービス管理責任者、主任等で話し合い支援内容を決定している。個別支援計画の内容を利用者、家族に説明し同意のサインを受領している。年度半ばにモニタリングを行い、年度末には個別支援計画の実践の結果について評価し、次年度の計画策定の参考にしている。
3. サービスマネジメントシステムの確立	①利用者の家族や成年後見人からの預り金管理依頼書に基づいて利用者全員の預り金の管理を行っている。パソコンで台帳管理を行い、毎月預り金報告書を作成し預金出納帳等を添えて家族や成年後見人に報告している。 ②苦情解決・相談対応マニュアルを作成している。マニュアルに苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員の連絡先を明記している。苦情申し立て人と苦情解決責任者や第三者委員の話し合いの仕組みを明示し、ホームの玄関に掲示して利用者や家族に周知している。 ③緊急時対応マニュアルを作成し、事故や急病発生時の家族や関係機関との連絡の仕組みを整備している。また、連絡帳を活用し通所先との連携に努めている。年に3回利用者が参加し防災訓練を実施している。また、消防署の協力を得て防災設備・器具の点検を行っている。
4. 地域との交流・連携	①平成25年度事業計画に、住居施設として地域の理解と協力を得ることを掲げて、日常業務のゴミ出し等で地域住民に声をかけるようにしている。 ②町内会等の各種の地域行事に参加している。初詣や地域の夏まつり、区民祭等に参加している。また、利用者は多数の地域住民が参加する柿生学園祭に参加し地域住民との交流を図っている。
5. 運営上の透明性の確保と継続性	①サービス管理責任者は世話人会議で事業計画について説明し事業運営の意識の共有を図っている。また、毎年家族に郵送し事業計画の内容を周知している。利用者の状況に応じた支援内容について世話人会議で話し合い職員相互の意識の共有を図っている。 ②職員の入職時に法人の基本理念や運営主体である柿生学園の運営方針や事業計画について説明している。また「知的障害者施設支援における行動規範(指針)」を作成、職員に配布し周知している。行動規範に利用者の意思の尊重や社会参加の最大限の保障を明記している。
6. 職員の資質向上の促進	①年間研修計画を立て、研修を実施している。事業所の内部研修として5回(権利擁護、記録、虐待防止等)実施し、外部研修として4回(虐待防止、自己評価、発達障害の特性等)の研修を実施している。権利擁護の研修にはほとんどの職員が参加している。また、外部講師を招いて世話人を対象にした研修を実施している。
7. 日常生活支援	①毎朝検温し日誌に記録し、また排泄状況を毎日排泄表に記録し利用者の健康状態を把握している。業務マニュアルに服薬管理の手順を記述し、また、受診の結果や薬の変更等を「グループホーム利用者連絡表」に記録し職員間の情報共有を図っている。 ②土・日の休日に利用者は散歩や、買い物などに出かけている。歌の好きな利用者はヘルパーが同行しカラオケを楽しんでいる。また、休日は職員と利用者が協力してお菓子作りを楽しむこともある。 ③預り金報告書や個人の郵便物は毎月利用者家族に郵送し、また、利用者の身体状況や必要な情報を適宜、家族に伝えている。

評価結果報告書（詳細）

評価対象領域 1. 人権の尊重

項目	ホームが努力、工夫している取り組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと
<p>利用者の人格を尊重した関わり方、プライバシーの保護について （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」1-(1)(2)）</p>	<p>①職員は利用者に対して「さん」付けで呼んでおり、個々の利用者の障害特性を把握した上で声かけが行われている。帰宅したらまず洗濯物を自分で片付けるなど、本人の生活リズムを大切にしている。</p> <p>②職員は、居室に入る時には必ずノックし、了解を得た上で入室している。居室は内側から鍵がかかるようになっている。鍵をかけることで安心して居室で過ごせる利用者には、本人のペースを乱さないように見守ることができている。</p> <p>③ 職員の思いを利用者に押し付けることがないように、利用者の意思や個性を尊重した支援を行うように努めている。入職時に、法人の「基本理念」と「行動規範」を職員に配付し、利用者がその人らしく生活できるように意識の徹底を図っている。年1回人権擁護についての研修を行い、全職員が受講している。また、3ヶ月から6ヶ月に1回、全職員が「虐待チェックリスト」で自己チェックを行い、人権擁護についての振り返りを行っている。</p> <p>④ 介助については、利用者の生活パターンを把握し、要望をよく聞き、一方的な介助にならないよう努めている。着用する衣類を本人に選択してもらうなど、自主性を重んじた対応をしている。コミュニケーションは一人ひとりに合わせて行い、言葉のみで伝えることが困難な場合には、個人のノートやホワイトボードを使用して</p>	<p>①車椅子利用者のトイレ介助時のドアの開閉について、利用者のプライバシーを損なうことがないように対応方法を検討している。</p>

	いる。	
※その他、利用者とのコミュニケーションや制度の利用支援など、人権の尊重に関する取り組みについての特記事項 (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」1-(3)(4)(5))	① 個別に参議院選挙と川崎市長選挙の投票の意思確認を行い、投票希望者については期日前投票の同行支援を行った。利用者からは投票したことへの満足感の感想を得ている。	

評価対象領域 2. 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供

項目	ホームが努力、工夫している取り組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと
利用者の希望や意見のホーム運営への反映、個別支援計画の策定について (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」2-(6)(7))	<p>①朝の会や個別に利用者の要望や意見を聞く機会を持っている。送迎時にはサービス管理責任者が立会い、直接利用者の要望を聞いている。余暇時間には利用者が随時、誕生日ケーキの希望や嗜好品購入の要望などを職員に伝えている。また、ヘルパー外出の意思表示が困難な利用者については、本人の希望を担当ヘルパーに伝えている。意思決定が困難な利用者に関しては、家族や成年後見人と相談しながら対応している。</p> <p>②個別支援計画は年度初めに策定している。職員がアセスメントを行い、利用者と家族にどのように過ごしたいかの意向を聞いている。計画作成にあたり、施設長、サービス管理責任者、主任などで話し合い、支援内容を決定している。計画は利用者と家族と成年後見人に説明し、サインを受領している。年度半ばにモニタリングを行い、年度末には個別支援計画の課題ごとに評価し、次年度の計画策定の参考にしている。</p>	<p>①外出の機会が少ない利用者への対応として、レクリエーションの工夫や社会資源の活用について検討することになっている。</p> <p>②フェースシートやアセスメント、モニタリングの様式を整備し、また、意思表示が困難な利用者の意向をどのように把握するかについて、整備することになっている。</p> <p>③個別支援計画書に沿った支援ができるよう直接支援にあたる世話人にも計画書を提示する取り組みを検討している。</p>

<p>※その他、<u>自立支援</u>や<u>相談支援</u>など、意向の尊重と自立生活支援に関する取り組みについての特記事項 (対応項目：「自己評価・第三者評価項目」2-(8)(9))</p>	<p>①自立支援の取り組みとしては、利用者の生活の流れに合わせて、自分でできることを行ってもらい、できないところを職員が補っている。共用フロアも含めて、室内は清潔に保たれ、整理整頓が行き届いている。</p>	
--	---	--

評価対象領域 3. サービスマネジメントシステムの確立

項目	ホームが努力、工夫している取り組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと
<p><u>金銭管理、不満や苦情の解決、事故・急病や災害等の緊急時の対応準備</u>について (対応項目：「自己評価・第三者評価項目」3-(11)(12)(13)(14))</p>	<p>(金銭管理)</p> <p>① 利用者の家族や成年後見人からの預かり金管理依頼書に基づいて、利用者全員の預り金の管理を行っている。パソコンで台帳管理を行い、毎月預り金報告書を作成し預金出納帳等を添えて家族や成年後見人に報告している。</p> <p>② 金銭管理が不得意な利用者には、金銭出納帳をつけることを支援している。現金の使用については、個々の利用者の状況に応じているが通常月に2~3万円程度である。外出時に本人や付き添いのヘルパーに必要な金額を渡している。</p> <p>③ 預り金管理は要綱により規定されており、入居者の要望に応じている。現金・通帳は運営主体の金庫に保管し鍵はホーム長が管理している。</p> <p>(苦情解決)</p> <p>① 苦情解決・相談対応マニュアルを作成している。マニュアルに苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員の連絡先を明記している。苦情申し立て人と苦情解決責任者や第三者委員の話し合</p>	<p>ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと</p> <p>① 世話人に求められる専門性の育成に力を入れ、利用者の生活上の不満の調整について、より一層の改善を図ることを課題としている。</p>

	<p>いの仕組みを明示し、ホームの玄関に掲示して利用者や家族に周知している。また、苦情・相談記録表を作成し苦情内容や対応状況について記録し利用者・家族に説明している。</p> <p>② 職員は朝の会や利用者の日常生活の中で、生活における要望や希望等の把握に努めている。日誌等を活用して職員間で情報の共有化を図っている。</p>	
	<p>(緊急時対応)</p> <p>①緊急時対応マニュアルを作成し、事故や急病発生時の家族や関係機関との連絡先を明記し、また、連絡帳を活用し通所先との連携に努めている。</p> <p>②年に3回防災訓練を実施している。利用者が参加し、また、消防署の協力を得て防災設備・器具の点検を行っている。</p> <p>③夜間・休日は隣接する運営主体の柿生学園と連携し緊急時の対応に備えている。夜間は2時間ごとに世話人が居室の様子を確認している。</p>	<p>① 事故防止のためのヒヤリハットの仕組みの整備を検討中である。世話人へのリスクマネジメント意識の一層の強化を図ることになっている。</p> <p>② 災害発生時の飲料水等の備蓄については、隣接する柿生学園との連携を含め、食料品等のホーム独自の備蓄対策を検討している。</p>
<p>※その他、<u>生活環境整備</u>や<u>緊急時の地域との協力関係</u>や<u>バックアップ体制整備</u>など、<u>サービスマネジメント</u>に関する取り組みについての特記事項</p> <p>(対応項目：「自己評価・第三者評価項目」3-(10)(15)(16))</p>	<p>① 車いすの利用者が外出できるように道路からホームまでの階段に階段昇降機を設置している。また、ホーム内のバリアフリーや手摺を完備し利用者個々の身体障害に配慮した生活環境に努めている。</p> <p>② 居間や居室は換気や採光への配慮があり、清掃が行き届いて清潔である。居室には利用者の思いの置物や好みの家具を持ち込んでいる。</p>	<p>① 災害発生時の障害をもつ利用者の避難等、地域住民との協力体制の整備を課題としている。</p>

評価対象領域 4. 地域との交流・連携

項目	ホームが努力、工夫している取り組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと
<p><u>地域との関係づくり、連携</u> について (対応項目：「自己評価・第三者評価項目」4-(17))</p>	<p>① 平成 25 年度事業計画に、住居施設として地域の理解と協力を得ることを掲げている。日常業務のゴミ出し等で地域住民に声をかけるようにしている。近隣地区は非常に障害者に理解があり、利用者は日常的に住民と挨拶を交わすようにしている。</p> <p>② 町内会等の各種の地域行事に参加している。初詣や地域の夏まつり、区民祭等に参加している。また、利用者は多数の地域住民が参加する柿生学園祭に参加し地域住民との交流を図っている。</p> <p>③ 近隣のスーパー、コンビニなどで利用者が地域の人たちと顔なじみになっている。地域の診療所や薬局と連携を図ることで、利用者の安心感につながっている。</p>	<p>① 地域との関係づくりを更に深めることで、地域住民の一人としての利用者の意識の強化を図ることにしている。</p>

評価対象領域 5. 運営の透明性の確保と継続性

項目	ホームが努力、工夫している取り組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと
<p><u>ホームにおけるサービス提供の考え方や内容の周知、運営に関する法令の遵守</u> について (対応項目：「自己評価・第三者評価項目」5-(19) (20))</p>	<p>① 毎月 1 回世話人会議を開催している。利用者一人ひとりの障害状況に応じた支援内容について世話人会議で話し合い職員相互の意識の共有を図っている。体重増加が目立つ利用者には、菓子類の間食を少なくするなど職員が協力して本人に対応している。</p> <p>② 事業計画を職員に配布し、また、毎年家族に郵送して周知している。事業計画には重点目標や事業内容、及び地域連携の方針等を明記している。世話人会議で事業計画について説明し事業運営の意識の徹底を図っている。</p>	<p>① 利用者へのサービス提供の内容説明について、パンフレットにルビを振る等の対策を検討している。</p>

	③障害者総合支援法や障害者虐待防止法等、利用者の権利擁護に関する研修を毎年定期的実施している。また、世話人会議で法律改正に関する説明をし、注意を喚起している。	
<p>※その他、<u>運営理念や方針の周知、意思決定の仕組み、自己評価の実施</u>など、運営の透明性と継続性の確保に関する取り組みについての特記事項 (対応項目：「自己評価・第三者評価項目」5-(18)(21)(22))</p>	<p>①職員の入職時に法人の基本理念や運営主体である柿生学園の運営方針や事業計画について説明している。また「知的障害者施設支援における行動規範（指針）」を作成、職員に配布し周知している。行動規範に利用者の意思の尊重や社会参加の最大限の保障を明記し、利用者の安心・安全を図ることになっている。</p> <p>②職員虐待防止チェックリストを活用し、世話人それぞれが自身の利用者支援について振り返り、自己覚知につなげている。他の世話人の言動をチェックリストに掲載し、それを世話人一人ひとりが評価し人権擁護の意識の徹底を図っている。</p>	

評価対象領域 6. 職員の資質向上の促進

項目	ホームが努力、工夫している取り組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと
<p><u>職員の勤務条件や職務内容の適正化、資質向上のための研修体制の整備</u>について (対応項目：「自己評価・第三者評価項目」6-(23)(24))</p>	<p>① 勤務はシフト制で、毎月主任が職員の休みの希望を聞きながら、取りまとめている。サービス管理責任者や主任が勤務条件や職務内容について話し合い調整している。</p> <p>② 毎月、世話人会議を開催している。伝達事項、服薬や事故のリスク管理など運営についての事務連絡をしているほか、利用者個々</p>	<p>① 世話人の資質向上に向けて、効果的な研修内容の検討を継続することになっている。</p>

	<p>の対応についても話し合う時間を持ち、質の高い支援が出来るよう努めている。利用者への対応は、日誌を通して職員間の情報共有を図っている。</p> <p>③年間研修計画を立て、研修を実施している。内部研修として5回(権利擁護、記録、虐待防止等)実施し、外部研修として4回(虐待防止、自己評価、発達障害の特性等)の研修を実施している。権利擁護の研修には殆どの職員が参加している。</p>	
<p>※その他、<u>ボランティア・実習生の受入れ体制整備</u>など、職員の資質向上の促進に関する取り組みについての特記事項 (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」6-(25))</p>	<p>①柿生学園では資格取得を目的とした実習生を受け入れているが、実習生に対しグループホームの見学も行っている。</p> <p>②特別支援学校高等部の進路選択の一環として、生徒に対し見学の受け入れを行っている。</p>	

評価対象領域 7. 日常生活支援

項目	ホームが努力、工夫している取り組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと
<p><u>健康管理・服薬支援、自由時間の支援や就労(一般就労・福祉的就労)への支援、家族とのホームとの関係づくり</u>について (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」7-(31)(32)(36)(37)(38)(39))</p>	<p>(健康管理・服薬支援)</p> <p>① 毎朝検温し日誌に記録し、また排泄状況を毎日排泄表に記録し利用者の健康状態を把握している。世話人会議で利用者一人ひとりの体重増加の状況などを話し合い、菓子類の摂りすぎに注意をするなど世話人間の意識の共有を図り利用者支援に努めている。</p> <p>② 業務マニュアルに服薬管理の手順を記述し、また、受診の結果や薬の変更等を「グループホーム利用者連絡表」に記録し職員間の情報共有を図っている。薬局から届いた薬は担当の世話人が所定の場所に日を分けて配薬している。与薬状況を日誌のチェック欄に記録し服薬漏れ等がないように</p>	<p>① 利用者の高齢化に伴い圧迫骨折等に対する配慮が求められることがある。退院後の筋力アップやリハビリ、ADLの回復等日常生活での適切な支援ができるように、研修等による世話人の一層の育成を図ることを検討している。</p>

	<p>している。</p>	
	<p>(自由時間・就労支援)</p> <p>①土・日の休日に利用者は散歩や、買い物などに出かけている。また、ヘルパーとの外出を行っている。歌の好きな利用者にはヘルパー同行でカラオケに外出できる仕組みになっている。意思表示が十分できない利用者には、職員が日頃の思いや希望をヘルパーに伝えるようにしている。</p> <p>② 休日は職員と利用者が協力してお菓子作りをすることがある。利用者と一緒に事前に何をつくるかを話し合い、楽しい余暇時間になっている。</p>	
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <p>①預り金報告書や個人に関する情報は、毎月利用者家族に郵送し、また、随時手紙で利用者の状況や必要な情報を家族に伝えるようにしている。</p> <p>②利用者が安心して生活を送れるように親族や成年後見人などと連携を図っている。</p>	
<p>※その他、<u>食事や入浴、排せつ介助、整容支援、安眠支援、新聞・テレビや嗜好品の支援、利用者の行動障害への対応</u>など、日常生活支援に関する取り組みについての特記事項</p> <p>(対応項目：「自己評価・第三者評価項目」7-(26)(27)(28)(29)(30)(33)(34)(35))</p>	<p>①利用者が希望すればレストランで外食し、また、年末の食事会や誕生日にはケーキの飾りつけ等で食事が楽しくなるように配慮している。利用者ごとにアレルギー食材を確認し、利用者が安心して食事ができるようにしている。</p> <p>②排便チェック表を活用し、ヨーグルトや牛乳を摂取し、便秘予防を心がけている。</p> <p>③入浴は毎日可能である。同性介助を行っている。利用者の障害状況に応じて、シャワーチェアを利用している。</p> <p>④リビングは採光に工夫があり、また、花や人形を飾り、湿度計や空気清浄器を置いて快適である。ト</p>	

	<p>イレはウォシュレット付である。 居室は利用者の好みの家具や机・椅子を置いている。また、中から鍵をかけることで安心してくつろいでいる利用者がいる。</p>	
--	---	--

その他特記事項：第三者評価機関として特に、今後、ホームに課題として取り組みを期待したい事項
(※特記する事項がない場合は無記入)

関連領域 (1～7を 記載)	第三者評価機関からのコメント	
2	取り組みを期待したい事項	フェースシートやアセスメント、モニタリングの様式の整備
	理由	フェースシートの様式を定め、また、アセスメントやモニタリングの様式を整備し、利用者ニーズを所定の方式で記録し個別支援計画に反映することが望まれる。
3	取り組みを期待したい事項	事故防止のためのヒヤリハットの仕組みの整備
	理由	事故防止の対策の一環として、世話人の日常生活での気づきを活用する仕組みが望まれる。
3	取り組みを期待したい事項	災害発生の緊急時のための食料等必要備品の準備
	理由	緊急時のための食料品、飲料水、医薬品、日用品を備蓄し、定期的に点検し、災害発生時に備える配慮が望まれる。
7	取り組みを期待したい事項	利用者の高齢化に伴う世話人の適切な支援に関する能力育成の検討。
	理由	利用者の高齢化は今後避けて通れない課題である。ADLの低下した利用者に対し、適切な支援を行うための世話人の育成が必要になる。

第三者評価機関コメント 利用者調査の結果

項目	コメント
<p>利用者調査で確認できたこと (※次の調査方法のうち該当するものに○印を記入) ①本人ヒアリング調査 ②家族ヒアリング調査 ③本人への観察調査</p>	<p>◇ヒアリング対象者 <u>5名(女性)</u></p> <p>◇ヒアリングの方法 リビングの楕円形のテーブルで5名の利用者に対し、調査員2名でヒアリングを実施する。 いつもの自分の席に座り、調査員の問いかけに対しホームでの生活の様子を楽しそうに話してくれた。</p> <p>◇ヒアリングで確認できたこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ○丁寧に話をしてくれる。 ○職員はいつも優しい。 ○必ずノックしてくれる。 ○部屋には黙っては入らない。 ○意見を聞いてくれる。 ○散歩のことなど計画を作ってくれる。 ○金銭管理のことはヘルパーがやってくれる。 ○いやなことはないけど、うるさいと部屋に行く。 ○スタッフは話をよく聞いてくれる。 ○いやなことがたまにあるが話をよく聞いてくれる。 ○ぜんそくの発作の時に対応してくれる。 ○よくやってくれる。 ○好きなときに買い物ができる。職員と一緒にいく。 <p>※全員が「楽しい」と回答した。</p>

※「評価（調査）報告書」必須添付資料

評価後（評価結果を受け取った後）のグループホーム・ケアホームからのコメント

コメント

今回は、事業所のサービスの質の向上と透明性の確保を目的に第三者評価を受審しました。受審した事により、職員間で、具体的な業務や支援内容の振り返りを行うことができました。更に、このような確認作業を継続的に取り組む事が重要であることに気付くことができました。

評価結果は、日頃のグループホーム運営にあたり利用者一人ひとりの生活を尊重し、職員の思いを一方的に押し付けることのないよう利用者の意思や個性を大切にされた支援に取り組んでいる事について評価いただきました。

課題とされたヒヤリハットの仕組みの準備は危機管理意識の向上として、すでに取り組みを開始しています。他の指摘項目についても検討を進めます。

今回の受審を受けて、今後も事業所全体が更なるサービス向上を目指す取り組みを進めていきたいと考えています。