

# 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りん)

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りん）
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 22 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 22 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 名の常勤世話人体制である。平成 25 年 10 月末現在、31 歳から 54 歳までの男性 6 名が入居し、平均年齢は 45 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。自閉的傾向の利用者が多く、職員は個々の利用者の生活のリズムを大切にしてい穏やかに日々を過ごせるように見守っている。利用者 1 人ひとりが地域の住民としての意識をもって生活を送れるように、利用者の意志や人格を尊重したサービス提供を心掛けている。

<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。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。
- 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。入職時に川崎市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 半数は自閉的傾向の利用者ということもあり、余暇時間は本人の生活のリズムを乱さないようにしている。歌やトランプ、絵描き、算数問題など、職員は利用者それぞれが好きな時間をすごせるように見守っている。土・日の休日には利用者は散歩したり、買い物に出かけたりしている。また、ヘルパーとの外出を利用者が思い思いに楽しんでいる。
- ④ 自立支援の取り組みとして、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。居室の清掃にも利用者のこだわりがあり、その意見を尊重し職員が見守り、利用者が見過ごしがちなところを職員が手伝っている。

評価領域ごとの特記事項

1. 人権の尊重	<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うえでの声掛けが行われている。また、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。</p> <p>②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</p>
----------	---

	<p>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。</p>
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	<p>①個別支援計画策定は年度初めに行っている。職員がアセスメントを行うと同時に、利用者と家族にどのように過ごしたいかについて意向を聞いている。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後見人に説明し、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、また、年度末には個別支援計画の実績を評価し次年度の計画策定の参考にしている。</p>
3. サービスマネジメントシステムの確立	<p>①利用者の家族や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後見人に報告している。</p> <p>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と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。</p> <p>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回防災訓練を実施している。</p>
4. 地域との交流・連携	<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>
5. 運営上の透明性の確保と継続性	<p>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図の徹底を図っている。また、毎年家族に郵送し事業計画の内容を周知している。</p> <p>②職員の入職時に川崎市社会福祉事業団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）」を作成し職員に配布し周知している。行動規範に利用者の意志の尊重や社会参加の最大限の保障を明記している。</p>
6. 職員の資質向上の促進	<p>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。</p>
7. 日常生活支援	<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。業務マニュアルに服薬管理の手順を記述し誤与薬防止に努めている。受診の結果や薬の変更等を通院に同行した職員が「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。</p> <p>②半数は自閉的傾向の利用者ということもあり、余暇時間は本人の生活のリズムを乱さないようにしている。歌やトランプ、絵描き、算数問題など、職員は利用者それぞれが好きな時間をすごせるように見守っている。</p> <p>③土・日の休日には利用者は気ままに散歩したり、買い物に行ったりしている。また、ヘルパーとの外出を利用者が思い思いに楽しんでいる。</p> <p>④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</p>

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うえで、家庭にしているような声掛けを心がけている。自閉的傾向の利用者には本人の生活のリズムを乱さないように配慮している。</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。居室には内側から鍵がかかるようになっており、プライバシーが守られている。</p> <p>③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」を配付し利用者がその人らしく生活できるように職員の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」を用いて自己の人権意識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。一人ひとりの障害状況に配慮し、時間通りでないと感じない利用者にはその生活パターンに合わせて声掛けを行っている。</p>	

<p>※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))</p>	<p>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。投票したことの満足感からまた行きたいなどの感想が寄せられている。</p>	
--	---	--

**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
<p>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>	<p>①日常生活の中で個別に利用者の要望や意見を聞く機会を随時設けている。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。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。また、意思決定が困難な利用者に関しては、家族や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について意向を聞いている。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。個別支援計画を利用者と家族、後見人に説明し、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、また、年度末には個別支援計画の課題ごとに実績を評価し、次年度の計画に反映している。</p>	<p>① 外出の機会が少ない利用者に対し、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直接介助にあたる職員への、個別支援計画書に沿った介助の徹底についての取り組みを課題としている。</p>

<p>※その他、<u>自立支援</u>や<u>相談支援</u>など、<u>意向の尊重</u>と<u>自立生活支援</u>に関する<u>取り組み</u>についての<u>特記事項</u>  (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。居室の清掃にも利用者の好みがあり、その意見を尊重し職員が見守り、利用者が見過ごしがちなところを職員が手伝っている。</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</u>、<u>不満や苦情の解決</u>、<u>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、自力で作業所に通っている利用者は現金入りの財布を携帯し、通勤の途中で買い物をしている。</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と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</p>	

	<p>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  (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>地域との関係づくり、連携について                      (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散歩や近隣のスーパー、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、利用者は安心して薬の処方を受けることができる。</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なっている。</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>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、アレルギー等個別ケースに留意し、利用者 1 人ひとりの障害状況に応じた支援内容について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するようにしている。</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</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>

	<p>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>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、世話人会議で説明し法律改正に関する注意を喚起している。</p>	
<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）」を作成し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。</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1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。毎日の利用者への</p>	

	<p>様子や対応については、日誌を通して伝達し利用者に関する情報を共有している。</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ほとん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、生徒の見学の受け入れを行なっている。</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ている。ヨーグルトを毎日摂ることで排便状況を改善している。月2回定期的に体重を測定し、世話人会議で利用者1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誤与薬防止に努めている。また、受診の結果や薬の変更等を通院に同行した職員が「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</p>	

	<p>のチェック欄に記録し服薬漏れ等がないようにしている。</p>	
	<p>(自由時間・就労支援)</p> <p>① 半数は自閉的傾向の利用者ということもあり、余暇時間は本人の生活のリズムを乱さないようにしている。歌やトランプ、絵描き、算数問題など、職員は利用者それぞれが好きな時間をすごせるように見守っている。</p> <p>② 土・日の休日には利用者は散歩したり、買い物に出かけたりしている。また、ヘルパーとの外出を行っている。歌の好きな利用者はヘルパー同行でカラオケを楽しんでいる。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>③ 休日や自由時間は、テレビを観たり、コーヒーを飲んだりしてゆったり過ごせる時間を確保している。</p>	
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <p>① 預り金報告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 (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、便秘予防につとめている。</p> <p>③ リビングは採光に工夫があり、ま</p>	<p>① 利用者は全て男性であり、女性世話人も利用者の着替え等の一部介助を行っている。利用者の状況に応じて同性介助の実施が望まれる。</p>

	<p>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。トイレはウォシュレットつきである。居室は利用者の好みの家具や机・椅子を置いて中から鍵をかけることができ安心してくつろげるようになっている。</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的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	同性介助への配慮
	理由	全員男性の利用者であり、着替えなどの介助については同性介助が望まれる。

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)</p> <p>①本人ヒアリング調査                      ②家族ヒアリング調査                      ① 人への観察調査</p>	<p>◇ヒアリング対象者 <u>3名(男性)</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3名の利用者に対し、調査員2名でヒアリングを実施する。                      各自が通常の席にくつろいだ雰囲気ですり、調査員の問いかけに対し、ホームでの生活の様子を話してくれた。</p> <p>◇ヒアリングで確認できたこと</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○職員は、乱暴な話し方はしない。</li> <li>○丁寧に話をしてくれる。</li> <li>○スタッフは必ずノックしてから部屋に入る。</li> <li>○意見や希望は聞いてくれる。</li> <li>○意見を聞きながら相談に乗ってくれる時と、そうでない時がある。</li> <li>○必要経費は必要な時に受け取れる。</li> <li>○もっと欲しいが小遣いは、今は大丈夫。</li> <li>○大きなものを買うときは、小遣いはもっと欲しい。</li> <li>○外出は、ヘルパーの都合で行かれない時もある。</li> <li>○相談ごとはいつも聞いてくれる。</li> <li>○作業所の職員も相談に乗ってくれる。</li> <li>○具合の悪い時やけがをしたときはすぐに対応してくれるので大丈夫。</li> <li>○行きたいときに買い物に行く。</li> <li>○大切にされていると思う。</li> </ul>

## ※「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し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。