

全利用者を対象とした

調査対象

聞き取り方式

標準調査票を用い、評価者が一人ずつ聞き取りを行った。

調査方法

利用者総数

23

共通評価項目による調査対象者数
 共通評価項目による調査の有効回答者数
 利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
0	23	23
0	19	19
0.0	82.6	82.6

利用者調査全体のコメント

事業所の総合満足度については、「大変満足」:31.6パーセント、「満足」:15.8パーセント、「どちらともいえない」:36.8パーセント、「不満」:10.5パーセント、「大変不満」:0パーセント、「無回答」:5.3パーセントの回答となっている。今まで満足との意見が複数あった。職員の接遇、居室、給料、食事、人間関係、将来の生活に意見があった。本調査については普通に対応したとの意見があった。

場面観察方式の調査結果

調査の視点：「日常生活で利用者の発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

評価機関としての調査結果

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》

「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

--

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当
1. 利用者は困ったときに支援を受けているか 「はい:受けている」:84.2パーセント、「どちらともいえない」:10.5パーセント、「いいえ」:5.3パーセント、「無回答・非該当」:0パーセントの回答となっている。優しい、できることは自分でやっているとの意見があった。	16	2	1	0
2. 利用者は、主体的な活動が尊重されているか 「はい:されている」:94.7パーセント、「どちらともいえない」:5.3パーセント、「いいえ」:0パーセント、「無回答・非該当」:0パーセントの回答となっている。テレビを見る、音楽を聴く、本を読む、ゲームをする、塗り絵をする、寝ているなどの意見が多数あった。	18	1	0	0
3. グループホームでの生活はくつろげるか 「はい:くつろげる」:73.7パーセント、「どちらともいえない」:10.5パーセント、「いいえ」:10.5パーセント、「無回答・非該当」:5.3パーセントの回答となっている。特に意見はなかった。	14	2	2	1
4. 職員が利用者の家族等に連絡をする場合、方法や内容等についてあらかじめ利用者の希望が聞かれているか 「はい:聞かれている」:52.6パーセント、「どちらともいえない」:0パーセント、「いいえ」:5.3パーセント、「無回答・非該当」:42.1パーセントの回答となっている。メール等使用する、自分で連絡するとの意見があった。	10	0	1	8
5. グループホーム内の清掃、整理整頓は行き届いているか 「はい:行き届いている」:78.9パーセント、「どちらともいえない」:10.5パーセント、「いいえ」:5.3パーセント、「無回答・非該当」:5.3パーセントの回答となっている。トイレ掃除は当番制、居室は自分で掃除している、きれいだと思う、職員がやってくれる、土曜日に掃除をするとの意見があった。	15	2	1	1

6. 職員の接遇・態度は適切か	13	1	3	2
「はい:適切」:68.4パーセント、「どちらともいえない」:5.3パーセント、「いいえ」:15.8パーセント、「無回答・非該当」:10.5パーセントの回答となっている。特に意見はなかった。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	17	0	0	2
「はい:信頼できる」:89.5パーセント、「どちらともいえない」:0パーセント、「いいえ」:0パーセント、「無回答・非該当」:10.5パーセントの回答となっている。病院に連れて行ってくれる、訪問看護があるとの意見があった。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3	2	1	13
「はい:信頼できる」:15.8パーセント、「どちらともいえない」:10.5パーセント、「いいえ」:5.3パーセント、「無回答・非該当」:68.4パーセントの回答となっている。特に意見はなかった。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	13	3	0	3
「はい:尊重されている」:68.4パーセント、「どちらともいえない」:15.8パーセント、「いいえ」:0パーセント、「無回答・非該当」:15.8パーセントの回答となっている。特に意見はなかった。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	12	3	0	4
「はい:守られている」:63.2パーセント、「どちらともいえない」:15.8パーセント、「いいえ」:0パーセント、「無回答・非該当」:21.1パーセントの回答となっている。特に意見はなかった。				
11. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	12	2	0	5
「はい:聞かれている」:63.2パーセント、「どちらともいえない」:10.5パーセント、「いいえ」:0パーセント、「無回答・非該当」:26.3パーセントの回答となっている。気持ちの把握に意見があった。				
12. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	15	1	0	3
「はい:わかりやすい」:78.9パーセント、「どちらともいえない」:5.3パーセント、「いいえ」:0パーセント、「無回答・非該当」:15.8パーセントの回答となっている。特に意見はなかった。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	12	0	4	3
「はい:されている」:63.2パーセント、「どちらともいえない」:0パーセント、「いいえ」:21.1パーセント、「無回答・非該当」:15.8パーセントの回答となっている。特に意見はなかった。				
14. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	4	0	11	4
「はい:伝えられている」:21.1パーセント、「どちらともいえない」:0パーセント、「いいえ」:57.9パーセント、「無回答・非該当」:21.1パーセントの回答となっている。特に意見はなかった。				