

調査対象

事業所との協議により、アンケート内容の理解が難しい方や  
会話が困難な方を除いた全利用者を対象とした。

調査方法

アンケート用紙を事業所より配布してもらい、回答後、返信用  
封筒にて直接評価機関に返送する方法を取った。

利用者総数

11

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
11		11
9		9
81.8	0.0	81.8

**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」:44.4パーセント、「満足」:44.4パーセント、「どちらともいえない」:11.1パーセント、「不満」:0パーセント、「大変不満」:0パーセント、「無回答」:0パーセントの回答となっている。  
 ・親切、満足している旨の意見があった。落ち着き、ケアの丁寧さに言及の意見があった。

**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	8	1	0	0
「はい:受けている」:88.9パーセント、「どちらともいえない」:11.1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。特に意見はなかった。				
2. 利用者は、主体的な活動が尊重されているか	6	3	0	0
「はい:されている」:66.7パーセント、「どちらともいえない」:33.3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。特に意見はなかった。				
3. グループホームでの生活はくつろげるか	4	5	0	0
「はい:くつろげる」:44.4パーセント、「どちらともいえない」:55.6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。特に意見はなかった。				
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	5	2	0	2
「はい:聞かれている」:55.6パーセント、「どちらともいえない」:22.2パーセント、「いいえ」:0パーセント、「無回答・非該当」:22.2パーセントの回答となっている。特に意見はなかった。				
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	8	1	0	0
「はい:届いている」:88.9パーセント、「どちらともいえない」:11.1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。特に意見はなかった。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	7	2	0	0
「はい:適切」:77.8パーセント、「どちらともいえない」:22.2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。職員の接遇に対して意見があった。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	6	3	0	0
「はい:信頼できる」:66.7パーセント、「どちらともいえない」:33.3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。特に意見はなかった。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	8	0	0	1
「はい:信頼できる」:88.9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」:11.1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	8	1	0	0
「はい:されている」:88.9パーセント、「どちらともいえない」:11.1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。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	9	0	0	0
「はい:守られている」:100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」:0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	8	1	0	0
「はい:聞かれている」:88.9パーセント、「どちらともいえない」:11.1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。特に意見はなかった。				
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	6	2	1	0
「はい:わかりやすい」:66.7パーセント、「どちらともいえない」:22.2パーセント、「いいえ」:11.1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。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	6	2	0	1
「はい:されている」:66.7パーセント、「どちらともいえない」:22.2パーセント、「いいえ」:0パーセント、「無回答・非該当」:11.1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	5	2	1	1
「はい:伝えられている」:55.6パーセント、「どちらともいえない」:22.2パーセント、「いいえ」:11.1パーセント、「無回答・非該当」:11.1パーセントの回答となっている。存在を知らなかった旨の意見があった。				