《事業所名：ホームクラリスさんせい》

調査対象	全利用者を対象とした。
調査方法	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。

利用者総数 10

	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	0	10	10
共通評価項目による調査の有効回答者数	0	8	8
利用者総数に対する回答者割合（%）	0.0	80.0	80.0

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」:12.5パーセント、「満足」:87.5パーセント、「どちらともいえない」:0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。困っていること等ない、伝えたいことは伝えられている等問題なく過ごせているとの意見が多数あった。食事、要望への対応に意見があった。本調査については特に意見はなかった。

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	実数			
コメント	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	0	0	0
「はい：受けている」：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。入浴、洗濯等手伝ってくれるとの意見があった。				
2. 利用者は、主体的な活動が尊重されているか	8	0	0	0
「はい：尊重されている」：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。テレビを見る、音楽を聴く、パソコンやタブレットと使う、ホールでくつろぐなど自由に過ごせているとの意見が多数あった。また、家に帰ることもあるとの意見もあった。				
3. グループホームでの生活はくつろげるか	8	0	0	0
「はい：くつろげる」：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。ゆっくり過ごせている、好きなことをして過ごしているとの意見があった。				
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	6	0	0	2
「はい：聞かれている」：75.0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」：25.0パーセントの回答となっている。職員に頼む、電話を借りる、スマホ等で自分で連絡をするとの意見があった。				
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	7	0	0	1
「はい：行き届いている」：87.5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」：12.5パーセントの回答となっている。職員が掃除をしてくれきれいになっているとの意見が多数あった。また、できるところは自分でやっているとの意見もあった。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	8	0	0	0
「はい：適切」：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。優しいとの意見が多数あった。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	5	0	0	3
「はい：信頼できる」：62.5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」：37.5パーセントの回答となっている。具合が悪い時はすぐに職員に言えているとの意見が多数ありその対応として服薬や通院を手伝ってくれるとの感謝の意見が複数あった。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	7	0	0	1
「はい：信頼できる」：87.5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」：12.5パーセントの回答となっている。困ったときは職員が対応してくれるとの意見があった。また、仲良くしている、あまり気にならないとの意見もあった。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	8	0	0	0
「はい：対応がされている」：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。優しく対応してくれるとの意見があった。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	7	1	0	0
「はい：守られている」：87.5パーセント、「どちらともいえない」：12.5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	2	0	1	5
「はい：聞かれている」：25.0パーセント、「どちらともいえない」：0パーセント、「いいえ」：12.5パーセント、「無回答・非該当」：62.5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	5	0	1	2
「はい：わかりやすい」：62.5パーセント、「どちらともいえない」：0パーセント、「いいえ」：12.5パーセント、「無回答・非該当」：25.0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	7	1	0	0
「はい：対応されている」：87.5パーセント、「どちらともいえない」：12.5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。すぐに言えている、言えるときと言えないときがあるとの意見があった。				
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	3	0	4	1
「はい：伝えられている」：37.5パーセント、「どちらともいえない」：0パーセント、「いいえ」：50.0パーセント、「無回答・非該当」：12.5パーセントの回答となっている。相談員に話すこともある、わからないとの意見があった。また、知ってはいるが機会がないとの意見があった。				