

調査対象

調査時に事業所を利用している利用者全員を対象とした。本人の意思・体調を尊重して実施した。

調査方法

聞き取り調査：対象となる利用者の日中作業所へ訪問し、プライバシーが確保できる共有スペースにて面談形式で聞き取りを行った。
アンケート調査：事業所が利用者に調査票を配布し、評価機関への郵送により回収した。

利用者総数

24

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
1	23	24
1	22	23
4.2	91.7	95.8

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（％）

利用者調査全体のコメント

・総合的な満足度に関する質問では「大変満足」：17.4パーセント、「満足」：26.1パーセント、「どちらともいえない」が26.1パーセント、「不満」13.0パーセント、「大変不満」：8.7パーセント、「無回答」：8.7パーセントという結果であった。総合的な感想としては、支援をしっかりともらいたい、外出したい、話をしたい、異動したい、買い物に行きたい等の要望があった。

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	18	1	2	2
「はい」を受けている:78.3パーセント、「どちらともいえない」:4.3パーセント、「いいえ」:8.7パーセント、「無回答・非該当」:8.7パーセントの回答となっている。困ったことがあっても職員が忙しそうでつい遠慮してしまうとの回答があった。				
2. 利用者は、主体的な活動が尊重されているか	18	2	1	2
「はい」尊重されている:78.3パーセント、「どちらともいえない」:8.7パーセント、「いいえ」:4.3パーセント、「無回答・非該当」:8.7パーセントの回答となっている。ゲーム、パソコン、テレビ、音楽鑑賞、おかしを食べる等々主体的に暮らしている具体例が回答された。				
3. グループホームでの生活はくつろげるか	18	2	2	1
「はい」くつろげる:78.3パーセント、「どちらともいえない」:8.7パーセント、「いいえ」:8.7パーセント、「無回答・非該当」:4.3パーセントの回答となっている。落ち着かない旨の意見があった。				
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	11	2	2	8
「はい」聞かれている:47.8パーセント、「どちらともいえない」:8.7パーセント、「いいえ」:8.7パーセント、「無回答・非該当」:34.8パーセントの回答となっている。取り次いでくれる等の意見があった。また自分自身で考えて連絡している旨の意見もあった。				
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	20	0	1	2
「はい」行き届いている:87.0パーセント、「どちらともいえない」:0パーセント、「いいえ」:4.3パーセント、「無回答・非該当」:8.7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	16	5	0	2
「はい」適切である:69.6パーセント、「どちらともいえない」:21.7パーセント、「いいえ」:0パーセント、「無回答・非該当」:8.7パーセントの回答となっている。適切でないときがある、なまえを間違われる等の不満の声があった。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	14	3	1	5
「はい」信頼できる:60.9パーセント、「どちらともいえない」:13.0パーセント、「いいえ」:4.3パーセント、「無回答・非該当」:21.7パーセントの回答となっている。うまく伝えることができない等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	10	1	4	8
「はい」信頼できる:43.5パーセント、「どちらともいえない」:4.3パーセント、「いいえ」:17.4パーセント、「無回答・非該当」:34.8パーセントの回答となっている。職員が中に入り対応してくれる、対応してくれない等の意見があった。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	17	1	3	2
「はい」対応している:73.9パーセント、「どちらともいえない」:4.3パーセント、「いいえ」:13.0パーセント、「無回答・非該当」:8.7パーセントの回答となっている。要望を言えないことがある旨の意見があった。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	10	3	2	8
「はい」守られている:43.5パーセント、「どちらともいえない」:13.0パーセント、「いいえ」:8.7パーセント、「無回答・非該当」:34.8パーセントの回答となっている。施錠できる旨の意見があった。				
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	0	5	6
「はい」聞かれている:52.2パーセント、「どちらともいえない」:0パーセント、「いいえ」:21.7パーセント、「無回答・非該当」:26.1パーセントの回答となっている。よく説明してくれる旨の意見があった。				
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	11	0	5	7
「はい」わかりやすい:47.8パーセント、「どちらともいえない」:0パーセント、「いいえ」:21.7パーセント、「無回答・非該当」:30.4パーセントの回答となっている。書類についてよく説明してくれる旨の意見があった。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	14	1	5	3
<p>「はい」対応されている:60.9パーセント、「どちらともいえない」:4.3パーセント、「いいえ」:21.7パーセント、「無回答・非該当」:13.0パーセントの回答となっている。遠慮してしまう旨の意見が複数あった。</p>				
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	12	4
<p>「はい」伝えられている:21.7パーセント、「どちらともいえない」:8.7パーセント、「いいえ」:52.2パーセント、「無回答・非該当」:17.4パーセントの回答となっている。聞いていない、後見人に伝えている旨の意見があった。</p>				