

調査対象

全利用者を対象とした。

調査方法

アンケート方式・聞き取り方式  
アンケート用紙を事業所より配布してもらい、回答後、まとめて評価機関に返送する方法を取った。またアンケートの記入が難しい利用者に対しては聞き取りを行った。

利用者総数

28

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
26	2	28
23	2	25
82.1	7.1	89.3

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**

事業所の総合満足度については、「大変満足」:60.0パーセント、「満足」:32.0パーセント、「どちらともいえない」:8.0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。楽しく過ごしているとの意見があった。本調査については困ることがあるとの意見があった。

**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	22	2	1	0
「はい:受けている」:88.0パーセント、「どちらともいえない」:8.0パーセント、「いいえ」:4.0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	22	2	1	0
「はい:尊重されている」:88.0パーセント、「どちらともいえない」:8.0パーセント、「いいえ」:4.0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	18	6	1	0
「はい:くつろげる」:72.0パーセント、「どちらともいえない」:24.0パーセント、「いいえ」:4.0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	19	3	0	3
「はい:聞かれている」:76.0パーセント、「どちらともいえない」:12.0パーセント、「いいえ」:0パーセント、「無回答・非該当」:12.0パーセントの回答となっている。職員に手伝ってもらおうとの意見があった。				
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	24	0	0	1
「はい:行き届いている」:96.0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」:4.0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	21	2	2	0
「はい:適切」:84.0パーセント、「どちらともいえない」:8.0パーセント、「いいえ」:8.0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。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	22	1	0	2
「はい:信頼できる」:88.0パーセント、「どちらともいえない」:4.0パーセント、「いいえ」:0パーセント、「無回答・非該当」:8.0パーセントの回答となっている。職員が薬を用意してくれ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	12	2	0	11
「はい:信頼できる」:48.0パーセント、「どちらともいえない」:8.0パーセント、「いいえ」:0パーセント、「無回答・非該当」:44.0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	23	2	0	0
「はい:尊重されている」:92.0パーセント、「どちらともいえない」:8.0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。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	20	2	1	2
「はい:守られている」:80.0パーセント、「どちらともいえない」:8.0パーセント、「いいえ」:4.0パーセント、「無回答・非該当」:8.0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	22	0	0	3
「はい:聞かれている」:88.0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」:12.0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	19	2	1	3
「はい:わかりやすい」:76.0パーセント、「どちらともいえない」:8.0パーセント、「いいえ」:4.0パーセント、「無回答・非該当」:12.0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	21	2	0	2
「はい:対応されている」:84.0パーセント、「どちらともいえない」:8.0パーセント、「いいえ」:0パーセント、「無回答・非該当」:8.0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	18	2	2	3
「はい:伝えられている」:72.0パーセント、「どちらともいえない」:8.0パーセント、「いいえ」:8.0パーセント、「無回答・非該当」:12.0パーセントの回答となっている。特に意見はなかった。				