

利用者調査の結果

福祉サービス種別 共同生活援助
事業所名 しらかば会 しらかばハイツ

1 調査概要

調査対象者	利用者本人
調査方法	聞き取り方式 (2名の調査者で、それぞれに1名ずつ聞き取りしました。)
利用者総数 (26人)	
調査対象者数 (18人)	※各グループホームから2~3名ずつの代表者に聞き取りを行ないました。
有効回答者数 (18人)	
利用者総数に対する回答者割合 (69%)	

2 利用者調査全体のコメント

面談室の換気をしっかりして、マスクにフェイスシールドをつけて、面談者との間隔をあげ、間にはスチールシールドを立るなど、新型コロナウイルス感染症対策を万全に行い、一人ずつゆっくりとお話を聞く事が出来ました。完全防備だったので、互いに大きな声でのやり取りになりましたが、率直な意見を伺うことが出来ました。外出が出来ない現状に不満があるようでしたが、ドライブを兼ねてファストフードのドライブスルーに出かけてきたと満足されている様子も伺え、早期の外出制限解除を待ちわびていました。

3 利用者調査の結果

調査項目		実数 (人)			
コメント		はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あ てはまら ない)
問 1	ご飯を作る人と分量や味・好き嫌いについて話していますか。	17	1	0	0
・ご飯の量や味付け、好きな物や苦手な物等は、前もって伝えてあるので、希望通りとお話も聞けました。本当に苦手な物が出た時は、手元に購入して持っているふりかけをかけて食べている方もいました。					
問 2	手伝ってほしいとき、お風呂やトイレを手伝ってもらえますか。	18	0	0	0
・「自分でできる」という意見が多く、「できない時や、困った時はない」とのことでしたが、もしもの時は頼めるとの事で、世話人さんとの良好な関係性が伺えました。					
問 3	手伝ってほしいとき、洗濯を手伝ってもらえますか	18	0	0	0
・具合が悪い時は、頼んだことがあるとの回答があり、何でも言いやすい関係も伺えました。					
問 4	顔を洗うこと、歯磨き等忘れたときは教えてくれますか	18	0	0	0
・朝と夕食後に、声をかけてもらえるので、忘れないで出来ているとの事でした。					
問 5	薬の飲み忘れがないように教えてくれますか	18	0	0	0
・世話人さんが渡してくれるので、忘れたことはない皆さん回答してくれました。職員が配ってくれます。					

(別添3-2)

問6	世話人はあなたが働くことや活動することを助けてくれますか(買い物など頼んだ時付き合ってくれますか)	17	1	0	0
・朝の通所時間に遅れないように、世話人さんが教えてくれる、各事業所に通うことも応援してくれているとお話を聞けました。日用品がなくなりそうな時にもお願いすると、直ぐに買ってきてくれるから大丈夫と、安心していました。					
問7	好きなところに出かけられますか	15	3	0	0
・移動支援サービスを利用して、カラオケやドライブ、外食等を楽しみにしている方が多く、コロナ禍の外出制限の緩和を楽しみに待ちわびていました。コロナで外出が少なくなり残念。					
問8	世話人は丁寧(乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない)に接してくれますか	12	6	0	0
・「前よりなくなった」「きつく注意されると嫌だった」との回答がありましたが、今は「みんな優しい」との回答でした。					
問9	手紙の内容や電話の話は他の人にわからないようになっていきますか	13	4	1	0
・プライバシーを守ってもらっていると満足の声や、電話をかける所は、もうないとの回答もありました。					
問10	必要な時世話人はグループホームの様子を家族や知人に連絡してくれますか	15	2	1	0
・プッシュホンの電話機で食堂からかけているとの話も伺え、必要な時は世話人さんにかけてもらって、家族と話ができると喜んでいました。					
問11	困ったことを市町村や第三者委員など、外の人にも相談できますか	11	3	3	1
・コロナ禍になる前は、オンブズマンによく話を聞いてもらっていたとお話でした。相談の機会が減ってきていることを、皆さん察して寂しそうにしていました。					
問12	あなたにとって必要な情報を教えてくれていると思いますか(制度、年金、手当など)	10	5	2	1
・毎月の利用料の説明はあるけれども、通帳の残高は教えてもらった事はないようなお話が多くありました。農協に預けてあることは知っている。					
問13	ホームの仲間同士うまくいっていますか	16	2	0	0
・「二人だから大丈夫」「嫌な人はいない」「みんなのことを気に入っている」との回答があり、それぞれのグループホーム内の雰囲気が良好な様子が伺えました。					
問14	将来の夢や希望について世話人と気軽に話ができますか(異性のこと、仕事のこと、お金のこと、など)	13	5	0	0
・「気楽に話せる人は、前いたけど今はいない」との回答もありましたが、相談支援専門員に話を聞いてもらっているとの回答もあり、それぞれが自分で話しやすい人を決めていて、安心して暮らしていました。掃除の3級資格があるので活かしたい。					
問15	ホームの決まりごとについてわかりやすい説明がありましたか	17	1	0	0
・コロナ感染症の発症で、利用者さんの行動が制限された場合も、直ぐに解りやすい説明があるので、自室にいたり、ホームから出ないように過ごされていました。					

(別添3-2)

問16	あなたはホームの決まり事を破った時、納得できる対応がされていますか	14	3	0	1
・ルールを守れなかった時に注意を受けたことがあるそうで、その時は怖くて嫌だったと話されている利用者さんがいました。自分が間違った事をしてしまったと反省していました。					
問17	自分の部屋でゆったりと気持ちよく過ごせますか	18	0	0	0
・全室にエアコンも設置され、より居心地の良い部屋になったと、全員の利用者さんが満足されていました。					
問18	ホームの中は安全に動けるようになっていますか	17	0	0	1
・各グループホームの使い勝手に慣れて、安心して暮らしている様子が伺えました。					
問19	利用する前に、ホームでの生活や支援内容など、知りたいことについてわかりやすく説明がありましたか	14	4	0	0
・一人だけが、「説明はなかった」との回答でしたが、その他の方からは、施設長や相談支援専門員から説明を受けていました。					
問20	グループホームの役割やサービスなどの考え方を知る機会がありましたか(体験入居など)	13	5	0	0
・施設長や相談支援専門員から、話を聞いて体験もさせてもらったとの話も聞きました。					
【不満や要望への対応についてお聞きします】 ご自身にトラブル等の 経験 がない場合でも、ホーム全体の状況からご回答ください					
問21	あなたは不満や要望をきちんと話すことができますか	16	2	0	0
・日頃から、その日の出来ごとを世話人さんに聞いてもらったり、時々はおんぶマンに話を聞いてもらったりして、何でも話していました。今は「早くのんびりさんと外出したい」「ドライブでもいいから、出かけたい」との声が上がっていました。					
問22	世話人は不満や要望に対してきちんと対応してくれていますか	15	2	0	1
・世話人さんや、施設長、相談支援専門員に話を聞いてもらっているとの回答が多くありました。					