

## 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 かりがね福祉会グループホーム

## 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 (利用者の方を2グループとして、各2名の調査者により聞き取りを行った。)
利用者総数 (67人)	
調査対象者数 (31人)	(意思表示がある程度できる方を選出した)
有効回答者数 (28人)	
利用者総数に対する回答者割合 (41%)	

## 2 利用者調査全体のコメント

利用者の方には調査の内容を理解できない箇所があるため、丁寧に説明を行う必要がありました。また緊張しない為に、男女2人で聞き取りを行い、同性等の配慮が必要と思われます。

## 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 いいない	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。	22	5	1	
・アレルギーがあるのに対応してくれない、味、量 丁度いい、嫌いなものは残している、火、木曜は手作りでおいしい。* 大方満足されていますが、聞き取り調査など検討を望みます。					
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。	27	1	0	
・自分でやっている、病気や困っているときは手伝ってくれる。*ほとんどの利用者自身ができていました。*トラブルの内容が理解されにくい利用者が多い、必要な時は対応できる体制になっていました。					
問3	手伝いがほしいとき、洗濯を手伝ってもらえますか	24	3	1	
・自分でやっている、困ったときはやってもらっている、腰痛がありやってもらっている。*自立されています、自分でできるのに希望していることがあります、支援の仕方に工夫を望みます。					
問4	顔を洗うこと、歯磨き等忘れたときは教えてください	25	2	1	
・自分でできているよ、虫歯があるので声掛けしてほしい、忘れることはない。*自立されています、全介助者への対応もできていました。					
問5	薬の飲み忘れがないように教えてください	28	0	0	
・テーブルに出してくれる、食べたら出してしてくれる、心臓の薬があり管理してもらっている。*薬の支援体制はできており、服薬ミス、飲み忘れのない体制が整っていました。					
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ださい)	25	3	0	

(別添3-2)

<p>・働いている、買い物は自分で行っているが暑いときは連れて行ってくれる、ひとりで行けるからと断られる。* 週一度買い物に行きたいが自分で行くと坂道があり疲れる、毎回でなくても支援の検討が必要と思われます。</p>					
問7	好きなところに出かけられますか	23	4	1	
<p>・仕事の休みの日に言えば連れて行ってくれる、ひとりでコンサートやカラオケに行っている。* 支援の必要な利用者には対応ができていました。個々への自立支援もできていました。</p>					
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	24	3	1	
<p>・安心、ちゃんとやってくれる、きつい言い方をされることもある、乱暴な言葉はない。* 大方丁寧に接してもらっていますが、体調によりきつく感じられることがあります、配慮の検討をお願いします。</p>					
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ますか	24	2	2	
<p>・ちゃんと守られている、人のいないときに電話している、手紙は自分で開けている。* 手紙の開封の支援の必要な利用者には本人と一緒に行ってました。</p>					
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	20	4	4	
<p>・自分でできないからやってもらっている、自分で連絡している、姉がいるけど連絡が取れない。* 家族会時連絡が取れていました、家族のいない利用者や連絡の取れない人もいました。</p>					
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	14	12	2	
<p>・第三者委員は来ている、ケア会議に役場の人と話す。* 他者に話すことは知っていても機会が合わず相談ができていない。対応の検討をお願いします。</p>					
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)	20	6	2	
<p>・教えてくれる、わからない、聞けばしてくれる、ほとんど話してくれない聞いてことがない。* 制度や年金、手当の件は定期的(年一度)情報の提供は必要と思われます検討をお願いします。</p>					
問13	ホームの仲間同士うまくいっていますか	22	5	1	
<p>・他者とのトラブルはない、かかわらない、けんかするよ、自分が短期なので献花する、関りを持たない、みんな仲いいよ。* 個々の愛称もありグループホームの移動も行ってました。</p>					
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)	23	4	1	
<p>・年一回聞いてもらっている、ホームを出て一人暮らしがしたい、自転車が欲しい、市内に住みたい、仕事のことは職場に相談している。* いろいろ希望を持たれています話や相談のできる機会を期待します。</p>					
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	22	3	3	
<p>・決まりは守っているよ、書いて張ってあるよ、説明してくれた、グループホームはストレスが多い、お米砥ぎ、お掃除、お風呂掃除は当番でやっているよ。* 説明されていることはできていますが、わかりにくい決まりがあり検討を期待します。</p>					
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	23	2	2	

(別添3-2)

・決まりごとは破らない、注意されることはあるがよくわからないこともある、約束は守っている。*トラブルの内容が理解されにくい利用者が多いと職員からありました。写真や絵の活用を行いわかりやすい説明を期待します。					
問17	自分の部屋でゆったりと気持ちよく過ごせますか	24	4	0	
・片付けている、クーラーも入っている日当たりもいい、ひとりでテレビ見ている、足音やドアの音が気になる、二階なので暑いクーラーが無い、西日が暑くよすが欲しい。*古民家改修のホーム等には環境整備の検討をお願いします。					
問18	ホームの中は安全に動けるようになっていますか	21	7	0	
・階段が怖い、ふろ場で転んだ、二階から一階にいきたい階段で落ちた。*居室には年齢や機能等の検討をお願いします。					
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	21	3	4	
・説明してもらった、違うグループホームも見学した。					
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)	20	4	4	
・他のホームにいたから知っている、冬場体験した、見学した、掃除当番あった。*説明や体験、見学はそれぞれ行われていました。					
【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警官がない場合でも、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	21	5	2	
・他人が聞いているかもしれないので話さない、聞いてもらっている、話すことはできるが話さない、職員忙しそう、話しぶらい。*話す事のできない利用者も感じられました、対応の検討を期待します。					
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	20	7	1	
・話してくれるがよくわからない、半分ぐらいは対応してくれる、ホームの担当聞いてくれるがダメっていう、聞いてくれる時と聞いてくれないときがある。*わかりやすい対応を期待します。					

(別添3-2)

(別添3-2)

(別添3-2)

(別添3-2)

(別添3-2)