

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：(社福) からし種の会 グループホーム

1 調査概要

調査対象者 (利用者本人)	※利用者調査で留意した点 ・利用者の方を2グループとして、2名の男女調査員により丁寧な聞き取り調査を実施しました。
調査方法 (聞き取り方式)	
利用者総数 (24人)	※事業所側の協力配慮 ・各4グループホームから均一的に意思表示がある程度できる方を選出させていただきました。
調査対象者数 (15人)	
有効回答者数 (15人)	
利用者総数に対する回答者割合 (62.5%)	

2 利用者調査全体のコメント

○聴き取りをした利用者は、意向や主張が比較的はっきりしている方が多く、スムーズに調査が実施できました。テンションの高い利用者も何人かいて、時間が長めになる傾向はありましたが、事業所の職員の協力もあり、ほぼ、予定どおり順調に調査を実施することができました。利用者個々の意向や要望・訴え内容はストレート的で、利用者の生活の様子が生き生きと感じられる機会になりました。4つのグループホームが、法人の理念や基本方針に基づいて、適切なグループホームの運営を本体入所施設と一体的に進めていることを感じました。

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。	13	2	0	
○食事については、嗜好調査の時や日常的にも世話人等と話し合いもでき、希望の献立で美味しくいただいているとのコメントが多く聞かれました。特に火曜、木曜は手作りメニューが多く、味、量も丁度良く楽しみとのことでした。全体的には、献立への個々の要望に適切に対応し、嫌いなものを残すことにも柔軟に対応していることを伺いました。					
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。	15	0	0	
○聞き取り調査をした利用者は、入浴やトイレは、ほとんどの方が「自力でやっている」とのことでした。また、病気やケガ等体調不良の時は、職員から声をかけてもらい手伝いを頼んだら丁寧に対応してもらっていることを伺いました。					
問3	手伝いがほしいとき、洗濯を手伝ってもらえますか	14	1	0	
○ほとんどの方が身の回りのことや洗濯も自分でやっているとのコメントでした。腰痛があるので手伝ってもらっているという方もいましたが、全体的には生活の中で自主的に行う習慣が身につけていることを感じました。					
問4	顔を洗うこと、歯磨き等忘れたときは教えてくださいか	13	1	1	
○ほとんどの方が「自分でできているよ」との話でした。「虫歯があり、忘れることもあるので声掛けしてほしい」との要望もありました。自主的にやっている方が多いように感じました。					

(別添3-2)

問5	薬の飲み忘れがないように教えてくださいか	12	2	1	
○テーブルに出してくれる、食べたら出してくれる、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か)	11	4	0	
○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ので一緒に行って欲しい」等の意見がありました、利用者は全体的に自由に外出できている様子でした。					
問7	好きなところに出かけられますか	12	2	1	
○「仕事の休みの日には自由に出かけている」「事前に言っておけば大体はOK、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。					
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	13	2	0	
・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。					
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	14	1	0	
・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 going 行っていました。					
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	10	5	0	
○家族や友人、知人との連絡は、自分で定期的に電話をしていると話す利用者がほとんどでした。たまに連絡がとれないときは、職員にお願いして連絡ができていたので良いとのコメントもありました。*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。					
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	1	0	
○定期的に苦情の第三者委員やオンブズマンが来て話しをしたり、支援会議で役場の人と話す機会もあることを伺いました。今回の第三者評価でも、いっぱい話すことができて良かったとのコメント多数ありました。					
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)	12	2	1	
○「丁寧に教えてくれる」、「聞けば教えてくれる」、「ほとんど話してくれない聞いてことがない」等のコメントがありました。					
問13	ホームの仲間同士うまくいっていますか	13	2	0	
○「みんな仲いいよ」、「言い合いや喧嘩はする時もある」、「他者とのトラブルはない」、「自分が短期なので喧嘩はしていると思う」、「あんまり他人とは関わりを持たない」、「愛称で呼びあっている」等ニコニコしながらのコメントが多くありました。					
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)	11	3	1	
○年一回個別で聞いてもらっているとのコメント多く寄せられました。また、仕事のことは職場に相談しているので問題はないという話もありました。「ホームを出て一人暮らしがしたい」、「自転車欲しい」、「市内に住みたい」等の話もありました。					
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	12	3	0	

(別添3-2)

○「決まりは守っているよ」、「ルールは書いて張ってあるよ」、「お米砥ぎ、お掃除、お風呂掃除は当番でやっているよ」、「グループホームはストレスが多いがしかたないか」等のコメントもありましたが、特にルールが厳しいとか不自由に感じている方はいなかったです。					
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	12	3	0	
○「決まりごとは破らない」「ルールや約束は守っている」「注意されることはあるがよくわからないこともある」等の話しもありましたが、全体的には、ルールを理解し、比較的自由に生活できている様子が伺えました。できましたら、ルールに関する説明資料を写真や絵等わかりやすい工夫していただいて、さらに周知理解を図っていただくようお願いいたします。					
問17	自分の部屋でゆったりと気持ちよく過ごせますか	14	1	0	
○「いつも自分で片付けている」、「クーラーも入っている日当たりもいい」、「自由に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、クーラーが欲しい」、「西日が暑く、よすが欲しい」等のコメントもありましたが、ほとんどの方は快適に過ごされている様子でした。					
問18	ホームの中は安全に動けるようになっていますか	14	1	0	
○ほとんどの方は自力で屋内は移動できているようですが、2～3人の利用者からは、階段を下りる時に転びそうになったり、転んでしまい、階段を利用することが怖いので、1階に移りたいとの訴えがありました。また、風呂場で転倒したとの話しもありましたので、個別の安全な移動等の検討・対応を期待します。					
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	12	2	1	
○グループホームの説明は相談の人から何回も聞かされ、いろいろなグループホームも見学する機会もあったことを伺いました。一応、今のグループホームは、自分で決めて入っていますが、合わないので移りたいとの訴えが2名の利用者からありました。周知しているとは思いますが、対応をよろしく願いいたします。					
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)	10	2	3	
○グループホームについては、利用する前にどういうところか、いっぱい話をきいていて、また、体験利用や他のグループホームの経験のある方もおられ、さらに利用者同士の情報もある様子で、理解している方が多数いました。 【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	13	2	0	
○「良く聞いてもらっている」「他人が聞いているかもしれないので話さない」、「話すことはできるが話さない」、「職員忙しそうで話づらい」等の意見もありましたが、全体的には、職員とは話し合っていることが伺えました。					
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	12	3	0	
○「話しは良く聞いてくれる。」「半分ぐらいは対応してくれる」「ホームの担当は聞いてくれるがダメっていうことが多い」「聞いてくれる時と聞いてくれないときがある」等様々なコメントもありましたが、特に不満とか改善して欲しい等の訴えではありませんでした。					