

## 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 しらかばの会しらかばハイツ

## 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、それぞれに一人ずつ聞き取りを行いました。) |
| 利用者総数 (31人)          |                                       |
| 調査対象者数 (15人)         | ※各グループホームから2~3名の利用者さんに、聞き取りを行ないました。   |
| 有効回答者数 (15人)         |                                       |
| 利用者総数に対する回答者割合 (48%) |                                       |

## 2 利用者調査全体のコメント

しらかばハイツのグループホームは、2名、4名、6名、7名といった人数配置で、7つのグループホームから成り立ち、各グループホームから、2名以上の方に聞き取り調査を行ないました。日中は5つの事業所を利用され、仕事内容やイベントにも満足されて通っていました。休日は、個々の趣味や思いに沿った外出が計画されて、ホームの仲間や世話人さんとの関係にも満足して、穏やかに暮らしている様子が伺えました。

## 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<br>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   | 0            |
| ・何でも話せる雰囲気がつくれ、食事の量・味付け共に満足されていました。「塩っぱかった」などの感想もありましたが、世話人さんに伝えていました。  |   |        |               |     |              |
| 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。                     | 13     | 2             | 0   | 0            |
| ・「自分でできている」という意見が多くありました。「ボタンを押すと世話人さんが来てくれる」「夜の見回りの時に来てくれる」「ぎっくり腰の時は手伝ってくれる」など、利用者さんの希望に沿った支援を行ない、満足されていました。     |   |        |               |     |              |
| 問3  | 手伝ってほしいとき、洗濯を手伝ってもらえますか                           | 14     | 1             | 0   | 0            |
| ・「自分でやっている」と、自立できている方が殆どですが、「病気の時はお願いしている」「洗ってもらって干している」等、出来るところは自分で行ない、できないところを手伝ってもらい、お互いに助け合った生活をされて満足されていました。 |   |        |               |     |              |
| 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                         | 13     | 2             | 0   | 0            |
| ・「自分でできている」「忘れた時は夕方までそのまま」等の意見もありましたが、「忘れた時は伝えてくれる」との意見もあり、世話人さんに声をかけてもらっている様子が伺えました。                             |   |        |               |     |              |
| 問5  | 薬の飲み忘れがないように教えてくれますか                              | 15     | 0             | 0   | 0            |
| ・「世話人さんが朝・夕と準備してくれるので、飲み忘れはない」と、全員の利用者さんの回答でした。   |   |        |               |     |              |
| 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れますか) | 14     | 1             | 0   | 0            |

## (別添3-2)

・ほぼ全員の方が満足され、「世話人さんが、行ってらっしゃいと協力してくれる」の回答で、日中活動への見送りに気持ちのこもった家庭的な雰囲気が感じられます。買い物は、親族の方や、移動支援の際に行なっていました。

|   |   |    |   |   |   |
|---|---|----|---|---|---|
| 問7  | 好きなところに出かけられますか                                 | 14 | 1 | 0 | 0 |
| ・外出を好まない方や、自分でバスを利用して出かけている方もいらっしゃいました。その他の方は、移動支援サービスを利用して、カラオケ、コンサート、買い物、映画、外食等に出かけられて、個々のニーズに沿った外出に大変満足されていました。  |   |    |   |   |   |
| 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      | 15 | 0 | 0 | 0 |
| ・「命令はない」「優しくしてくれる」「世話になった人が辞めると寂しい」など、丁寧な日々の対応で、信頼関係が充分にとれていました。  |   |    |   |   |   |
| 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                 | 12 | 1 | 0 | 2 |
| ・「手紙はそのまま封がしてある」「電話も大丈夫」「家族はいない」との回答で、ほぼ全員の方が、手紙の開封や電話対応もプライバシーを守った対応で満足されていました。                                    |   |    |   |   |   |
| 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              | 11 | 2 | 0 | 2 |
| ・「家に電話をしてもらっている」と、かけたい時にかけてもらって、皆さん満足されていました。   |   |    |   |   |   |
| 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                  | 8  | 6 | 1 | 0 |
| ・「相談の人に話をしている」「立科町の人に話をしている」「相談支援員さんが来てくれる」などの回答はありましたが、認知度はあまり高くありませんでした。相談システムの説明や、休日に訪問できる相談員の派遣等の検討をお願いします。     |   |    |   |   |   |
| 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)         | 8  | 6 | 1 | 0 |
| ・「聞いた事はある」「聞いた事はない」と、2つの意見にわかれまして。「小遣い帳をつけている」「貯まっていると言われるだけ」との回答もあり、年金や貯蓄等のわかりやすい説明が望まれます。                         |   |    |   |   |   |
| 問13   | ホームの仲間同士うまくいっていますか                              | 14 | 1 | 0 | 0 |
| ・「仲良くしている」「話しもあう」「一緒にカラオケに行っている」など、各グループホームの仲間関係に満足されていました。ただ一人、「うまくいっていない」との回答があり、「職員に相談している」とのことでした。今後の対応に期待されます。 |   |    |   |   |   |
| 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 | 0 | 2 | 0 |
| ・「気楽に話せる人はいない」「早くここを出て、職場をみつけない」との方が回答もありますが、殆んどの方は、「将来の事はあまり考えず、今が幸せ」と回答され、世話人さん、相談員さんに「気楽に話せる」と満足されていました。         |   |    |   |   |   |
| 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 | 0 |
| ・「説明がない」「説明してもらっている」「紙に書いてある」などの回答で、説明がないと回答された方は、迷惑をかけずに自立した生活を送っていました。  |   |    |   |   |   |
| 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               | 13 | 0 | 2 | 0 |
| ・「1回破ったが、話をしてわかった」「やさしく話をしてくれる」と、納得できる説明がされていました。   |   |    |   |   |   |

| (別添3-2)  |   |    |   |   |   |
|--|---|----|---|---|---|
| 問17  | 自分の部屋でゆったりと気持ちよく過ごせますか                          | 15 | 0 | 0 | 0 |
| ・「自分できれいになっている」「兄が来て整理してくれる」「気持ちがいい、エアコンも入っている」全員の方が、自分の部屋に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きますか                         | 15 | 0 | 0 | 0 |
| ・「安全だよ」「大丈夫」「安心している」と回答されて、すべてのグループホームの方が、安心して暮らしていました。                        |   |    |   |   |   |
| 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 | 13 | 1 | 1 | 0 |
| ・「説明はない」との意見もありましたが、ほぼ全員の方から「説明を聞いた」「施設長に話してもらった」と、利用する際に説明があつて入所されていました。      |   |    |   |   |   |
| 問20  | グループホームの役割やサービスなどの考え方を学ぶ機会がありましたか(体験入居など)       | 13 | 2 | 0 | 0 |
| ・「いきなりこのホームに来た」との回答もありましたが、「体験した」「見学してから入った」「話を聞いて決めた」と、説明や体験、見学と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】<br>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                        | 10 | 5 | 0 | 0 |
| ・「話せる」「話はする」との回答がありましたが、「言っちゃあ、いけないと言われる」との回答があり、状況確認と見直し検討を望みます。              |   |    |   |   |   |
| 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                    | 13 | 1 | 1 | 0 |
| ・「きちんと対応してくれる」「話は聞いてもらっている」と、ほぼ全員の方が満足されていました。                                 |   |    |   |   |   |

(別添3-2)

(別添3-2)

(別添3-2)

(別添3-2)

(別添3-2)