

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（施設名） みのちグループホームセンター

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	*利用者説明会を開き福祉サービス第三者評価の手順、利用者調査の方法と聞き取りへのご協力をお願いし、1日、調査員2名で実施した。同じ法人のグループホームは14あるがそのうち9ホームからの利用者にインタビューすることができた。
利用者総数（人）	67人	
調査対象者数（人）	14人	
有効回答者数（人）	14人	
利用者総数に対する回答者割合（％）	20.9%	

2 利用者調査全体のコメント

・調査に回答いただいた利用者の年齢は40台から70才代後半と幅広く平均年齢は66.1歳で、障害者区分の平均は2.5、男性5名、女性9名であった。利用期間も3年から21年と幅広いが、平均11.1年で、それぞれのホームの開設年により違うが10年あるいは11年という方が比較的多かった。項目によっては口頭で細かなコメントをいただきましたが、利用者によっては「はい」、「いいえ」の二択で、結果として「無回答」とさせていかざるを得ない部分もあった。日中の活動の時間を割いてインタビューにお答えいただいた利用者の皆様に感謝を申し上げます。

・総合的な感想としての「あなたが現在利用しているグループホームについて、どのように感じていますか」では「とても良い」と「やや良い」とする利用者の合計が86%と満足度は高い。「今までの生活で良い」、「今の生活で良い」、「Aホームは良い」、「Wホームが一番良い」などの声が上がっている。

・利用者の満足度が高い項目として「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」、「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（買物などを頼んだとき付き添ってくれますか）」、「あなたにとって必要な情報を教えてくれますか（制度、年金、手当など）」、「あなたがホームの決まりごとを破った時、納得できる対応がされていますか」、「自分の部屋ではゆったりと気持ちよく過ごせますか」、「ホームの中は安全に動けるようになっていますか」、「あなたは不満や要望をきちんと話すことができますか」、「世話人は不満や要望に対してきちんと対応してくれますか」という8項目が上げられ、みのちグループホームセンターを構成する14のホームでは障害者総合支援法の主旨に沿い、利用者が地域において共同生活を営みながら基本的な人権を享有し、世話人を中心とした職員が利用者個人として尊重し誠実に支援していることが感じられた。

・利用者へのインタビューの中で、調査項目だけでなくそれに付随した関連のことを話していただいた利用者が多く、ホームの日常生活や日中活動で取り組まれている内容を詳しく把握することが出来た。特に、「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）」という調査項目に関連し自分の夢を語る利用者が多く、生活の自立に向けて頑張ろうとしている姿勢やすぐにでも実現しそうな希望を語る前向きな声が聞かれ、グループホームで生活し就労支援事業所等で作業をすることで得た自信がその背景となっているのではないかと考えられた。

3 利用者調査の結果

＜基本サービスについて＞

調 査 項 目	実 数 （人）			
コ メ ン ト	はい	いいえ	無回答	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	14	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・「世話人さんが当番制で作ってくれる」、「ご飯とみそ汁だけホームで作っている」、「食材は届くようになっていて、日曜日は自分の好きな弁当を取ることもある」、「好き嫌いな味もおいしく、食べたいものも聞いてくれ作ってくれる」、「味も良く、分量も丁度良い」、「好き嫌いなうまい」など、ほとんどの利用者が満足している。高い満足度を示しつつも「分量が足りないのでおやつを食べている」、「男性の世話人さんの時にうまくない時がある」、「みそ汁の具がもうちょっと欲しい時がある」など味つけや量について期待をこめて話された利用者もいた。その他、項目に関連して「世話人さんが作ってくれるのでお手伝いしている」、「盛り付けを手伝っている」、「世話人さんが作り、利用者が後片付けをしている」、「朝、食パンの時は他の人の分にもマーガリンをぬっている」、「金曜日にはビール1缶(500ml)を飲んでいる」など、それぞれのホームで利用者もできることを手伝ったり、利用者の嗜好にも合わせて提供されていることが窺えた。				
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	0	0	1
	93%	0%	0%	7%
・該当するほとんどの利用者が手伝ってもらっているとしている。自立されている方が多いものと思われ、自分でしているという方は非該当とさせていただいた。「はい」と答えた方も体調の不良時等で心配な時に手伝っていただいているとの意味合いから回答されている。その他、項目に関連して「お風呂を立て替えてくれる」、「お風呂やトイレの掃除は利用者が当番制でしている」、「部屋の掃除は自分で、共有部分は世話人さんがしてくれる」、「男性の利用者が得意」、「トイレとお風呂の掃除は自分一人がしている」、「お風呂やトイレの掃除は女子がやる」など、共同生活の中、それぞれのホームで一人ひとりの利用者が役割を分担しているとの声も聞かれた。				

調査項目		実数 (人)			
コメント		はい	いいえ	無回答	非該当(あてはまらない)
問3 手伝ってほしいとき、洗濯を手伝ってもらえますか		13	0	0	1
		93%	0%	0%	7%
<p>・問2同様、該当する多くの利用者が手伝ってもらっているとしている。「世話人さんに洗ってもらい、自分で干している」、「自分で洗濯をできる人とできない人がいるが手伝ってくれる」など、世話人の清潔面への配慮が窺える。「非該当」とされている利用者は「洗濯は自分でしている」と答えており、実際はもう少し多くの方が自分でしているのではないかとと思われる。その他、項目に関連して「家事については協力しながら分担している」、「お勝手などの掃除をしている」など、共同生活の一端が窺える声も上がっている。</p>					
問4 顔を洗うこと・はみがき等を忘れたときは教えてくれますか		13	0	0	1
		93%	0%	0%	7%
<p>・該当するほとんどの利用者が「世話人さんが教えてくれる」としている。「非該当」とした方は「自分でできるので大丈夫、忘れることはない」と自立していることを強調されており、「教えてくれる」とした方も「促し」をそれとして捉え答えてくれたのではないかとと思われる節も見える。「一生懸命歯みがきをしている」という声も聞かれ、口腔ケアについては徹底されているように思われる。</p>					
問5 クスリの飲み忘れがないように教えてくれますか		11	0	0	3
		79%	0%	0%	21%
<p>・問4同様、「世話人さんが気配りしてくれる」、「世話人さんが配ってくれる」、「世話人さんが配慮してくれる」、「血圧と骨の薬を飲んでいるが世話人さんが配ってくれる」、「薬は朝だけで世話人さんから出してもらおう」など該当する利用者がほとんど教えてくれるとしている。非該当としている利用者からは「忘れなくて飲んでいる」、「忘れることはない」、「自分で管理している」との声が聞かれ、「薬は飲んでいない」とする方もいた。</p>					
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ていますか(買物などを頼んだとき付き添ってくれますか)		14	0	0	0
		100%	0%	0%	0%
<p>・ほとんどの利用者が助けてくれているとしている。「足りないものは世話人さんが買ってきてくれる」、「色々、頼んでいる」、「水・木は就労支援事業所でクリーニング関係の手伝いをしており、その他は特別養護老人ホームで洗濯物たたみをしているが、土・日は世話人さんが買い物などに同行してくれる」、「事業所で気に食わないこともあり世話人さんに話すアドバイスしてくれる」などの声が聞かれた。その他、関連の働くことについて、「土日以外は午前中ゴルフ練習場の玉拾いと洗浄の仕事、午後は作業所に行っている」、「作業所で靴下たたみの作業をしている」、「土・日はホームで、その他は就労支援事業所でうどん・おやきを作っている」、「施設の厨房で働いている」、「就労支援事業所に日中は出ている」、「日中は就労支援事業所の分場で作業をしている」など、一人ひとりの利用者に合わせて日課が組み立てられていることが窺える。</p>					
問7 好きなところに出かけられますか		12	1	1	0
		86%	7%	7%	0%
<p>・多くの方が出かけていると回答している。「毎週ではないが土・日は買い物に出掛けたり、カラオケなどに5~6人で出掛けている」、「本が読むことが好きなので気分転換も兼ねて一人で市街地に電車で出掛けている」、「世話人さんと買い物に行き、シャツなどを買ってくる」、「ホームのみんなで回転寿司に行くことがある」、「月に1回土曜日、カラオケのある別のホームに行っている」、「10月に日帰りの研修旅行がある」、「お花見や7月の夏祭り、カラオケなども楽しんでいる」、「世話人さんと一緒に買い物で外出することがあり、泊まりで出掛けることもある」、「スポーツ好きで世話人と一緒にプロ野球の観戦に甲子園に出かけた」、「就労支援事業所で働いているが、10年間一緒にいた人の送別会で食事処に出掛けた」など、ホームの外での活動を楽しんでいることが窺える。一方、「行きたいところはなく、旅行にも行かない。近い店に買い物に行くことはある」、「あまり外に出たくはない」、「部屋で演歌のCDを聞くことが好き」など、一人でゆっくりとしたいという声も聞かれた。</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		13	1	0	0
		93%	7%	0%	0%
<p>・「親切で丁寧」、「やさしい」、「女性の世話人さんなので丁寧で親切」、「強く出る人はいない」、「仲間みたくに接してくれる」など、かなり多くの利用者が丁寧に接してくれているとしている。自らに非がある時として世話人さんに理解を示しつつ時々という意味から、「言葉遣いが厳しい人、難しい人、こわい人がいる」という声が聞かれた。</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		8	0	0	6
		57%	0%	0%	43%
<p>・該当する利用者のほとんどの方が配慮してくれているとしている。「プライバシーには気を配ってくれている」、「普段、電話があった時には取り次いでくれ部屋で電話している」、「電話がかかってきた時には世話人さんが間に入ってくれる」、「携帯電話を持っており郵便物についても秘密を守ってくれる」、「兄から電話があり取り次いでくれる」、「娘が電話してくるが取り次いでくれる」など、知られたくない、見られたくない、聞かれたくないという利用者の気持ちに気配りがされていることが窺える。「非該当」としている方には「手紙や電話が来ない」、「手紙とか電話があまりない」、「家族などと電話で話すことは特にない」との声が聞かれた。</p>					

調査項目	実数 (人)			
	はい	いいえ	無回答	非該当(あてはまらない)
問10 必要なとき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	5	1	0	8
	36%	7%	0%	57%
・該当とする方からは「お姉さんがいるので連絡してほしい時には電話をしてくれる」、「お兄さんに電話するとき、世話人さんが間に入ってくれる」という声が上がっている。一方「してくれる人としてくれない人がある」という方もいた。「非該当」とする利用者には「姉がいるが色々あって会わない」、「家族と離れているので連絡することもない」、「連絡することもない」とする声が聞かれた。				
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	12	1	0	1
	86%	7%	0%	7%
・市町村の窓口や第三者委員については「知っている」、「知っている。就労支援事業所で面談したこともある」、「知っているが必要はない」、「長野市に合併する前、町役場に相談できた」、「知っているが特に相談することはない」、「知っているが特に今まで相談することはなかった」とその存在を知りつつも「職員に相談することができる」という方が多く職員への信頼度が高いように思われる。「非該当」とする方は「自分で職員にいえるので必要はない」としている。				
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)	14	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・ほとんどの利用者が世話人が教えてくれているとしている。「世話人さんが作業所での手当の明細をノートに貼ってくれる」、「年金を受けているので年金のことについて説明をしてくれ色々教えてくれる」、「年金や手当などのことを説明してくれる」、「年金や手当のことは世話人さんにお任せしている」、「給料についても管理してもらっている」、「自分でできるが口座振り込みになっているので知らないことは教えてもらっている」、「世話人さんが管理してくれる」などの声が上がっている。金銭管理について付随して答えていただいた利用者があり「お小遣いは土・日に2,000円ずつあり、パンやジュースなどもそれで買っている」と外出が多い土・日には限られた枠内ではあるが自由に買い物ができるようになっている。				
問13 ホームの仲間同士はうまくいっていますか	11	3	0	0
	79%	21%	0%	0%
・「仲良くやっている」、「和気あいあいとしている」、「ケンカはしない」、「頭痛持ちなので他の利用者が助けてくれる」など、利用者同士の人間関係についてはうまくいっているという利用者が多い。一方、「ホーム内でケンカをすることもある」、「ほうぼうから来ているので気が合わない人もいます」と常にという意味合いではないと思われるが回答された方もいる。「ホームで一番の年長者であることから他の利用者を怒ることはあるが正しいことを言っているのでケンカにはならない」、「うまくいっているが自分は年上でもあるので言う時には言っている」と年長の利用者からはホーム内で調整役を自然に担っているとも思われる声が聞かれた。				
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	0	1	0
	93%	0%	7%	0%
・「世話人さんとは将来のことについて話ができる」、「自分のこれからの色々なことを聞いてもらっている」など、相談しているあるいは相談にのってもらえるとしている方がかなり多い。この項目に関連して自分の夢を語る利用者が多く、「一人暮らしを考えている」、「娘と一緒に暮らしたい」、「将来独立したい」、「他のホームに入りたい」、「結婚もしたい」、「アメリカのメジャーリーグを見に行きたい」などの声が聞かれ、また、すぐにでも実現しそうな「旅行に行きたい」、「人気グループのコンサートの前売りチケットを欲しいので自分でとろうとしている」などの声も聞かれた。				
問15 ホームの決まりごとについて分かりやすい説明がありましたか	13	0	1	0
	93%	0%	7%	0%
・説明を受けたとする利用者のウェイトがかなり高く、「現在のグループホームに移った時に説明を受けた」、「毎日、血圧、体温を測ったりすることについての説明があった」など、共同生活を上で行く上で守るべきことや健康面での管理についての説明が確実にされているものと思われる。				
問16 あなたがホームの決まりごとを破った時、納得できる対応がされていますか	14	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・「掃除当番」や「ゴミ出し当番」など、当番制について答えていただいた利用者があり、共同生活をしていく上で自分たちで決めたルールについて利用者同士でできる人とならない人があることにも理解を示しつつ、「言うこと言っている」とする声も聞かれ、世話人の協力をいただきながら利用者間で判断し解決しているのではないかとと思われる。				

《施設、設備、環境についてお聞きします》

調査項目		実数 (人)			
コメント		はい	いいえ	無回答	非該当(あてはまらない)
問17	自分の部屋ではゆったりと気持ちよく過ごせますか	14	0	0	0
		100%	0%	0%	0%
<p>・ほとんどの利用者が満足をしている。「居心地が良く、ゆっくりくつろげる」、「ゆっくりと暮らせる」、「普段、ゆったりと過ごしている」、「ホーム内には一人部屋が四つあり、ゆっくりと休める」、「8畳で広くテレビもある」、「8畳で床も絨毯、ベッドでの生活はゆっくりできる」、「足が悪いのでベッドで休んでおり快適」、「寝るときは布団を敷いている」、「冷房があり、テレビも見れる」、「夏暑いのが1階にクーラーがあるので夜は1階で寝ている」、「タバコも自由で、金曜日だけお酒も飲める」、「ホームの庭で水くれをしたり部屋の整理整頓をしている」など、環境面に恵まれており、時間的にも一人ひとりの利用者が自由にゆっくりとくつろいでいることが窺える。</p>					
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	0	0	0
		100%	0%	0%	0%
<p>・「危ないところはない」、「平屋で階段がないので安全」、「階段はあるが手すりがあるので大丈夫」、「自分は1階なので安全」など、ほとんどの利用者が安全である回答している。安全という調査項目に関連して「世話人に教えてもらいモップ掛けも安全にうまくなった」という利用者もあり、ホーム内での家事全般の安全についても世話人が配慮しつつ支援していることが窺われる。</p>					

《入居手続きについてお聞きします》

調査項目		実数 (人)			
コメント		はい	いいえ	無回答	非該当(あてはまらない)
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い説明がありましたか	12	0	2	0
		86%	0%	14%	0%
<p>・多くの利用者が何らかの形で利用前に説明を受けており、「ホームに入る前に入所していた施設の職員から説明を受けた」、「見学をし説明を受けた」、「民生委員が相談に乗ってくれた」、「入居前は家にいたがお兄さんが見学に来てくれた」など、関係する方や身内の方も含めて説明を受けているようである。</p>					
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(体験入居等)	12	0	2	0
		86%	0%	14%	0%
<p>・問19同様、「グループホーム担当の職員から聞いた」、「見学をしたときに聞いた」、「同じ法人が運営する別の施設から入居する際に見学に来て知った」、「郵便屋局の近くにあるホームに一晩、宿泊体験もした」などの声が聞かれ、利用者が納得してホームに入居できるように関係者からの説明が適切になされているものと思われる。</p>					

《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。

調査項目		実数 (人)			
コメント		はい	いいえ	無回答	非該当(あてはまらない)
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	14	0	0	0
		100%	0%	0%	0%
<p>・ほとんどの利用者が不満・要望等を言うことができるとしている。「世話人に話ができる」、「地域支援員さんや世話人さんに相談できる」、「職員や世話人さんに話せる」などの声のほか、「不満はあまりない」とする利用者もいた。</p>					
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	14	0	0	0
		100%	0%	0%	0%
<p>・問21に同じく、「地域支援員さんや世話人さんが対応してくれる」、「職員や世話人さんが対応してくれる」などの声が聞かれ、信頼を寄せていることが窺える。</p>					