

コミュニケーション方式による利用者調査(知的障害児施設)

評価推進機構

1. 作成の背景と考え方

利用者調査手法として、自記式アンケート方式または聞き取り方式があります。しかし、このような文字や聞き取りだけでは意向や評価を汲み取りにくい利用者も多いことを踏まえ、「コミュニケーション方式」を開発しました。「コミュニケーション方式」は、本人固有の「いい感じ」や「いやな感じ」などの表現(ことばや身振りなど)を事前に認識しておき(利用者情報シートの作成)、それに基づいて調査員がご本人と関わりあいながら意向等を把握するものです。本人の意向・評価の把握は容易なことではないことから、本人の特性について、必要に応じて職員に確認しながら進めます。

一つ一つの活用事例を踏まえて、さらなる改善を期待しています。

2. 実施方法概要

ステップ0～ステップ3の4段階で実施します。各ステップの概要と使用する調査票は次の通りです。

ステップ	実施概要	使用する調査票	主な実施者	
			職員	調査員
ステップ0	<p>・コミュニケーション方式による調査の進め方を協議します 「手法の確認」「調査対象者数」「スケジュール」「参加する職員・調査員」など 複数の調査員での実施が望まれます(それぞれ別々の調査対象者を設定) 事業者の方と十分に協議の上、無理のない範囲(時間帯・人数など)で実施するようご配慮下さい。必ずしも同一日・同一時間に実施する必要はありません。</p>			
ステップ1	<p>・ステップ2 で使用するための利用者の表現特性を様式1 と に整理します。 これは職員の方にご記入をお願いします。 ステップ2の調査対象者数の2倍程度の人数分を作成します(当日調査員が選択する、あるいは本人が不在である事などが想定されるためです)。 <u>利用者情報シートには、利用者のプライバシーにかかわる個人情報に記載されているため、調査日当日施設内のみで使用し、調査終了後は必ず返却するようにして下さい。</u> <u>既存資料で代替できるもの、支障のないものについては、利用者情報シートの代わりに使用しても結構です。</u></p>	様式1 / 利用者情報シート		
ステップ2	<p>ステップ2 - 1 ・調査員が、本方式による調査を踏まえて本人の気持ちなどを想定します。 ・調査対象となった利用者を本方式で調査するとともに、利用者全体や職員との関係についても調査し、様子を記入します。 <u>様式3の各項目を調査の視点として活用します。</u></p> <p>ステップ2 - 2 ・調査終了後、当日のまとめを行いません。 様式2の記入内容をもとにまとめます。</p>	<p>様式2 調査シート(シートには起床から就寝までの項目が記載されていますが、必ず全ての項目について調査を行うということではありません。)</p> <p>様式3 利用者調査の視点(コミュニケーション方式)</p> <p>様式4 調査シートまとめ(調査員用)</p>		
ステップ3	<p>・調査対象施設の特徴をまとめます。 様式4の記入内容を参考にし、複数名での調査結果を総合します。</p>	様式5 調査シートまとめ(合議用)		

--

利用者名		主担当者		記録 更新日	月 日
------	--	------	--	-----------	-----

気持ち表現区分	表現（ことば・身振り・表情など）
いい感じ （楽しい、集中 しているなど）	
ふつう （安心・安定、 穏やかなど）	
×いやな感じ （拒否、不安、 パニックなど）	
本人の認識・ 表現傾向	空腹や眠気による落ち着きのなさがみられがちな時間帯や場面、嫌いな日常生活場面（食事、入浴など）、本人のこだわりなど その他、補足など：

<p>1．行動全般 (行動特徴、 意思理解、意 思表出、対人 関係、心理面)</p>	
<p>2．発達と障 害の状況 (食事、排泄、 更衣、移動な ど身の自立 と介助を必要 とする状況)</p>	
<p>3．生活場面 での行動・特 徴 (学校や施設 での日常生活 の状況、行事 への参加、友 人との交流な ど)</p>	
<p>4．その他 (必要最小限 のこれまでの 生活暦・家庭 環境などの留 意点)</p>	

様式2:調査シート

事業所名: _____

実施日	対象者識別用メモ欄 (個人名は記載しない)	調査員名
/		

設問1. 時間帯ごとに、利用者本人や事業者全体をコミュニケーション方式により調査し、記入してください。

生活の流れ	調査対象者について			グループ全員について	
	本人の 気持ち (想定)	左記の理由・補足	対象時間帯のまとめ (本人の気持ち・様子)	利用者全員の様子	職員の動き
1.起床・身支度					
2.朝食					
3.午前の生活 ()					
4.昼食					
5.午後の生活 ()					
6.夕食					
7.入浴					
8.夕食後の生活 ()					
9.就寝					
10.その他 ()					

注1:本人の気持ち(想定)凡例 ○:いい感じ △:ふつう □:"いや"程ではない ×:いやな感じ ? :未確認

注2:本人の気持ちが複数見られた場合、それぞれ記入してください。3つを超えた場合には別途メモしてください。

設問2. 服装・髪型や居室、本人の様子などをコミュニケーション方式により調査し、記入してください。

項 目	各項目についての利用者全員の様子・補足
1. 服装・髪型や居室の持ち物などから、本人の生活感がみられる	
2. 施設は心地よい空間になっている(光・音など)	

様式3:利用者調査の視点(コミュニケーション方式)

コミュニケーション方式による調査を実施する際に、下記の項目を視点として活用してください。

調査の視点	
施設での生活	1. 職員は利用者のこれまでの生活を理解し、大切にしている(服装・髪型や持ち物など)
	2. 職員は、利用者の気持ちを理解して対応している
	3. 施設での生活は利用者のペースに合っている(一方的なスケジュールではない)
	4. 施設は利用者にとって心地よい生活空間になっている(音や光など)
	5. 利用者の健康への対応(健康管理や病気対応など)は安心できるものである
	6. 暮らしの中に利用者の出番があり、達成感を感じることができる(料理や作業・趣味・昔得意だったことなど)
	7. 施設の周辺に出かける機会がある(散歩や買物、行事など)
	8. 職員の対応は、丁寧で穏やかである
	9. 職員は利用者のことをそっと見守り、さりげなく手助けしている
	10. プライバシーが守られている(居室の入室・個人情報など)
	11. 利用者にとって、施設には気の合うなかがいる(心の支え・高めあいなど)
	12. 利用者と家族や友人など親しい人たちとの間でいい交流ができている(心の支え・楽しみなど)
いやな思いへの対応	13. 問題・トラブルが起こった時、職員の対応は適切である
総合評価	14. 利用者にとって、この施設は暮らしやすい

様式4:調査シート・まとめ(調査員用)

設問1. 調査対象者本人は、1日どんな気持ちで過ごしていたかを想定し、記入してください。

設問2. 利用者は全体に、1日どんな気持ちで過ごしていたかを想定し、記入してください。

設問3. この事業者の対応の特徴を記入してください。

設問4. 調査方法について気づいたこと、改善点などを記入してください。

様式5:調査シート・まとめ(合議用)

調査対象事業者名: _____

調査員・調査日: _____ (/), _____ (/), _____ (/),

様式2、様式3、様式4、複数名の調査員の調査結果を踏まえ、調査対象事業者の調査結果をまとめてください。

設問1 利用者は、どんな気持ちで過ごしていたかを想定し、記入してください。

設問2 この事業者のケアの特徴を記入してください。

設問3 調査方法について気づいたこと、改善点などを記入してください。