

苦情解決事業取り組みの実施結果について

社会福祉法人新里紫桐会では苦情解決事業の取り組みにおいて、サービスをご利用のみなさまから直接ご意見を伺う事業を実施しています。これは、提供しているサービス全般について、どのように感じているかを聞き取ることで、利用者みなさまのニーズを把握し、サービス全般の向上に活かすことを目的としています。併せて、職員の資質向上にも反映させ、苦情を未然に防ぐための取り組みにも位置づけています。なお、このたび実施した結果については以下のとおりです。

記

□内容

- ・サービス利用者から意見および要望等の聞き取り
方法；事業所ごとに利用者3名と苦情相談員が面談
時間；10分程度（1名あたり）

□日程

①令和4年10月27日（木）

聞き取り者：岸忍氏（苦情相談員）

事業所名	時間	聞き取りした利用者
地域密着型特別養護老人ホーム桐の花	10:20 ～ 10:50	3名
工房まんさく就労継続支援(B型)事業所	11:00 ～ 11:30	3名

②令和4年11月24日（木）

聞き取り者：門坂めぐみ氏（苦情相談員）

事業所名	時間	聞き取りした利用者
特別養護老人ホーム紫桐苑 紫桐苑短期入所生活介護事業所	9:30 ～ 10:00	3名
新里デイサービスセンター	10:00 ～ 10:30	3名
小規模多機能型居宅介護事業所あすなろ	※新型コロナウイルスの感染対応のため中止とした。	

□各事業所の状況（第三者委員の聞き取り結果）

サービス事業所名	みなさまからの意見の内容
特別養護老人ホーム紫桐苑（短期入所を含む）	<p>問サービスは満足していますか？（楽しいですか）</p> <p>（たいへん満足・満足・普通・やや不満・大いに不満の選択肢） ⇒満足；1名、普通；2名 【以下はその理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・泊りに来てよく眠れる。 ・特に理由はない。 ・思うようにいかないものだ。 <p>問これまでに楽しかったこと、よかったなあと思ったことは何かありますか？</p>

	<p>⇒・ここに来ればやさしく対応してくれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・別にないなあ。テレビも見るけどあまりわからなくなってきた。 ・特にない。 <p>問<u>食事はどうですか？おいしい食事はありますか？</u></p> <p>⇒・悪くない。好き嫌いがなくて何でも食べる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おいしい。好き嫌いがなくて何でも食べる。焼酎が好きだから、飲めると楽しい。 ・今朝もごはんが固かった。 <p>問<u>職員はちゃんと話を聞いてくれますか？やさしく話してくれますか？</u></p> <p>⇒・職員はやさしいと思う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・みんなよくしてくれる。 ・やさしくしてくれるといいけどね。 <p>問<u>何かサービスに取り入れてほしいことはありますか？</u></p> <p>⇒・特にない。歌をうたうのはいいかな。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いろいろ思うことはあるが。思うようにはいかないもの。歌を聞くのは好きだ。散歩が好きだが外には行けてない。 <p>問<u>職員や事業所に言いたいこと、伝えたいことはありますか？</u></p> <p>⇒・泊りにくくすることを楽しみにしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お風呂は温まってよい。布団も悪くない。 ・思うことはいっぱいあるが、なかなか思うようにはならない。お風呂はいいし、お布団も不満はない。
<p>地域密着型特別養護老人ホーム桐の花</p>	<p>問<u>サービスは満足していますか？（楽しいですか）</u></p> <p>(たいへん満足・満足・普通・やや不満・大いに不満の選択肢)</p> <p>⇒満足；2名、普通；1名 【以下はその理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分の部屋で好きなようにさせてもらっている。不自由がない。 ・職員がいい人たちなので面倒になっている。 ・時々買い物とかがあればいい。 <p>問<u>これまでに楽しかったこと、よかったなあと思ったことは何かありますか？</u></p> <p>⇒・皆で輪投げをやったことが楽しかった。新里小の新里太鼓を見たことが楽しかった。お部屋で雑誌を読むことが好き。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新里小の新里太鼓、新里保育所との交流、お茶会、玄翁館まつりが楽しかった。自宅で生活していれば見れないことなのでありがたい。 ・夏まつり（かき氷、スイカ、ゲーム）が楽しかった。外出した時。お酒がでる時。

問 食事はどうですか？おいしい食事はありますか？

- ⇒・麺類が好きだから、たまに麺類が出るのが楽しみ。パンがあまり好きでないから、日曜日には麺類を出してもらっている。魚はあまり好きでない。
- ・おいしいし味付けもよいです。生ものや肉はダメです。
 - ・まずまずおいしく食べている。時々麺類が食べられればよい。

問 職員はちゃんと話を聞いてくれますか？やさしく話してくれますか？

- ⇒・話しはちゃんと聞いてくれるし、親切にしてもらっている。
- ・ちゃんと聞いてくれるし、やさしくしてもらっている。
 - ・話しは聞いてもらっているが、職員とあまりしゃべる機会がない。

問 何かサービスに取り入れてほしいことはありますか？

- ⇒・来年は夫の13回忌なので家に帰りたい。皆が集まる機会なので家族に会いたい。部屋でテレビを見るのはニュースの時に、他には家から持ってきた本や雑誌を読むのが好き。
- ・歌や踊りが好きなので、歌うことができるといい。玄翁館まつりに行けてよかったし、作品に感動した。
 - ・時々体を動かしたい。運動の機会があれば何でもよい。ドライブに出かけたい。昔のようにキノコ採りに行けたらよい。

問 職員や事業所に言いたいこと、伝えたいことはありますか？

- ⇒・特にない。不満もない。
- ・ここに来る時は心配しながら来たけど、知っている人もいて来てよかったと思う。みんなによくしてもらってありがたいと思っている。
 - ・これからもよろしくお願いします。

新里デイサービスセンター

問 サービスは満足していますか？(楽しいですか)

- (たいへん満足・満足・普通・やや不満・大いに不満の選択肢)
- ⇒満足；2名、普通；1名 【以下はその理由】
- ・デイサービスに来ることが楽しいから。
 - ・私はあまりよくわからないから。
 - ・みんなに迷惑ばかりかけているけど。

問 これまでに楽しかったこと、よかったなあと感じたことは何かありますか？

- ⇒・いつでも楽しいと思う。家にいるよりここに来ることが楽しい。
- ・歌をうたうのが好き、聞くのもいい。
 - ・家に居ても話しができないから、デイサービスに来て話し

	<p>ができて楽しい。</p> <p>問食事はどうですか？おいしい食事はありますか？</p> <p>⇒・おいしいし丁度よい感じ。 ・おいしいから何でも食べる。</p> <p>問職員はちゃんと話を聞いてくれますか？やさしく話してくれますか？</p> <p>⇒・職員はやさしく話しも聞いてくれる。 ・やさしいと思う。 ・そんなに話しをするわけでもないがお世話になっている。</p> <p>問何かサービスに取り入れてほしいことはありますか？</p> <p>⇒・お風呂の後の着替えが自分では大変になってきたので、手伝ってもらえると助かる。 ・何でも楽しい。みんなとおしゃべりできるし、お風呂に入ることが楽しい。 ・お風呂に入ることが楽しみ。</p> <p>問職員や事業所に言いたいこと、伝えたいことはありますか？</p> <p>⇒・みんなと一緒にやれることがあって楽しく感じる。家ではお風呂に入れないから、ここでお風呂に入ることが楽しみ。 ・家でもデイサービスでも、みんなに迷惑ばかりかけているので、ありがたいと思っている。ここに来ることが何よりの楽しみ。 ・特にない。</p>
<p>工房まんさく就労 継続支援(B型)事業 所</p>	<p>問サービスは満足していますか？(楽しいですか)</p> <p>(たいへん満足・満足・普通・やや不満・大いに不満の選択肢)</p> <p>⇒満足；2名、普通；1名 【以下はその理由】</p> <p>・自分の計画の通りに通えているので満足している。 ・特に不満はないが普通ぐらい。</p> <p>問これまでに楽しかったこと、よかったなあと思ったことは何かありますか？</p> <p>⇒・夏まつりやイベントが楽しい。 ・夏まつりが楽しかった。 ・少しでも収入があることがよかったと思う。</p> <p>問食事はどうですか？おいしい食事はありますか？</p> <p>⇒・カレーライスがおいしいし量も丁度よい。 ・どんぶり物や麺類がおいしいと思う。100円の食事代でやりくりしているのが大変そうだと思う。 ・おいしいと思う。スパゲッティがよい。量がもう少しあればよい。</p> <p>問職員はちゃんと話を聞いてくれますか？やさしく話してくれ</p>

ますか？

- ⇒・ちゃんと話しを聞いてもらっている。
- ・ちゃんと話しを聞いてくれる。時には職員から注意されることがあるが、自分のことを思ってくれてくれるので理解できる。
 - ・話しは聞いてくれる。

問何かサービスに取り入れてほしいことはありますか？

- ⇒・体を動かすことがやりたい。今は昼休みの時間にバドミントンをやっている。
- ・体の健康のことを考えて、散歩の時間があればよい。
 - ・ドライブに行きたい。今は宮古までしか外出できていないが、盛岡に行って買い物がしたい。

問職員や事業所に言いたいこと、伝えたいことはありますか？

- ⇒・コロナに関する対策で、予約をとってもらったりしているのでありがたいと思っている。自分は一人暮らしがしたいので、相談しているがなかなかうまくいかない。
- ・特に言いたいことはない。

□取り組みをした結果

- ・新型コロナウイルスの感染状況を踏まえて実施したが、あすなろ事業所では感染状況で調整がつかなかったため中止とした。
- ・対話形式での聞き取りだが、利用者によっては聞こえにくいことや質問内容をきちんと把握できないために回答に戸惑うこともあった。
- ・職員や事業所に伝えたいことが多く話されたので、利用者の更なる理解に役立てていくこととしたい。
- ・聞き取りした内容は、全体の一部として受け止めるとともに、取り入れてほしいことや要望については、可能な限り対応していくこととする。また、肯定的な意見に甘んじることなく、個々の利用者の状態に応じたサービスの提供に向けて努めていくこととする。
- ・できるだけ多くの利用者と意見交換する機会を設定することは、苦情を未然に防ぐことや要望に対して早期に応えるためにも大切な方法（取り組み）と考える。故に、このような活動を継続していきながら、利用者のニーズを再発見し相互理解を深め、適切で健全なサービスのかたちを目指すものとしていきたい。