

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として、サービスをご利用のみなさまが、日頃感じていることを直接聞き取る機会をもっております。なお、そこで伺ったご意見は、利用者の生の声として、サービス内容の改善、向上及び職員の資質向上に反映させるために使用させていただくものです。このたび実施した結果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名が苦情相談員と面談する
時間；10分程度（1名あたり）

□日程

①平成30年10月25日（木）

聞き取り者：後藤評議員（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	10:15 ～ 10:45	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平成30年10月26日（金）

聞き取り者：岸監事（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る	10:40 ～ 11:10	3名

□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	<p>問サービスについて満足していますか？（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） ⇒たいへん満足；1名、満足；2名</p> <p>問これまでで楽しかったこと、よかったなあとと思ったことは何かありますか？ ⇒自分の部屋でいつでもテレビを見ることができてよい。楽しいです。人と話すことが楽しい。歌をうたうことも好きです。ここに来ると楽しいことばかりと思っている。みんなと話せることがよい。</p>

	<p>問<u>食事はどうですか？おいしい食事は何ですか？</u> ⇒よいと思います。特においしいと思うものはないが、全体的に満足している。何でもおいしく食べています。果物が好きです。おいしいと思う。好き嫌いがないので、何でもおいしく食べている。</p> <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> ⇒聞いてくれる。</p> <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> ⇒パチンコをやってみたい。カップラーメンを時々食べたい。何もしないで過ごしていると退屈になる。洗たくたたみでもちよっとした手伝いをすると生きがいを感じるので、何か手伝わせてほしい。特にない。</p> <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> ⇒本当は家に帰りたいけど、体が不自由だからここでお世話になるしかないと思っている。特にない。</p>
<p>地域密着型特別養護 老人ホーム桐の花</p>	<p>問<u>サービスについて満足していますか？（楽しいですか）</u> （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</p> <p>問<u>これまでで楽しかったこと、よかったなあとと思ったことは何かありますか？</u> ⇒ここに入ったばかりだが、病院と違いとてもよいです。忙しいとは思いますが、身の周りのことをやってもらったり、頼むとすぐやってくれてよいです。カラオケがよい。敬老会がよかった。家にいると稼がなければならないので、ここに来てよかったと思う。まるでよい所です。</p> <p>問<u>食事はどうですか？おいしい食事は何ですか？</u> ⇒おいしいです。出されたものは全部食べています。</p> <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> ⇒やさしいです。気配りができている。話しもちゃんと聞いてもらっています。私から声をかけないとなかなかねえ。</p> <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> ⇒よくしてもらっているのではないです。今まで稼いできたので、何でもしたい。お手伝いがしたい。特にないです。</p> <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> ⇒特にないです。</p>

<p>新里デイサービスセンター</p>	<p>問<u>サービスについて満足していますか？（楽しいですか）</u> （たいへん満足・満足・普通・やや不満・大いに不満の選択肢） ⇒たいへん満足；1名、満足；1名、普通；1名</p> <p>問<u>これまでで楽しかったこと、よかったなあと考えたことは何かありますか？</u> ⇒家に居ると話す機会が少ないが、ここに来て話しができることが楽しい。行事でドライブに行ったことが、とても楽しかった。特にないが、予定なので来ている。利用してから25年になるが、いつも楽しいと思っている。家でトラブルがあって気が晴れない時も、デイサービスに来ると気分が開放される。</p> <p>問<u>食事はどうですか？おいしい食事は何か？</u> ⇒おいしいです。全体的に満足しています。配食も含めておいしいと思う。食事はよいです。</p> <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> ⇒親切に聞いてくれる。職員それぞれに個性がある。</p> <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> ⇒病院に行って薬をもらうことが大変なので、薬をもらってきけるサービスがあればいいと思う。特にない。</p> <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> ⇒余暇活動、ゲームをやるのが、自分のリハビリだと思って楽しくやっています。先日、ショートステイを利用したが、私には合わないと思う、最後までデイサービスで十分だ。ヘルパー（ケアマネ）に反発したことがある。強制的にサービスを押しつけられることがあり、私には合わない。特にない。</p>
<p>小規模多機能型居宅介護事業所あすなろ</p>	<p>問<u>サービスについて満足していますか？（楽しいですか）</u> （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；3名</p> <p>問<u>これまでで楽しかったこと、よかったなあと考えたことは何かありますか？</u> ⇒家に一人であるより楽しいし、他の人と話しをするのが楽しい。テレビを見て歌をうたったり、人と話しをするのが楽しいです。絵を描いたり、塗り絵をしたりすることです。</p> <p>問<u>食事はどうですか？おいしい食事は何か？</u> ⇒全部おいしい。松茸ごはんがおいしかったです。まあまあおいしいです。さんまのつみれ汁がおいしかったです。</p> <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> ⇒聞いてくれます。親切な人多くて満足しています。とてもお世</p>

	<p>話になっています。</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？ ⇒お世話してもらっているので特にありません。</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？ ⇒満足しているので特にありません。</p>
<p>工房まんさく就労継続支援(B型)事業所</p>	<p>問サービスについて満足していますか？(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；3名</p> <p>問これまでで楽しかったこと、よかったなあとと思ったことは何かありますか？ ⇒新里まつりの参加は楽しかった。仕事が好きで、作業も切れずにあるのでとてもよい。クリスマス会がよい。</p> <p>問食事はどうですか？おいしい食事は何ですか？ ⇒満足しています。おいしいです。</p> <p>問職員はちゃんと話しを聞いてくれますか？やさしく話してくれますか？ ⇒困りごとの対応も聞いてもらっています。対応はよいです。</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？ ⇒このままでよいです。特にないです。</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？ ⇒特にないです。</p>

□取り組みをした結果

- ・実施の形態は前年と同様であるが、聞き取り内容を若干変更した。
- ・インタビュー形式での聞き取りであるが、質問内容をきちんと把握されているかどうかといった点はあった。
- ・利用者への対応に不満を感じている方もいたので、このことを全体で共有し、改善に向けて取り組むこととする。
- ・今回聞き取りした内容は、全体の一部分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。
- ・事業所から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形を目指すものとした。