

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における苦情解決事業の一環として、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持ち、傾聴した内容を利用者の声として、サービス内容の改善及び向上、また職員の資質向上に反映させることを目的として、次のとおりに実施しましたのでその結果を報告します。

□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名が第三者委員と面談する
時間；10分程度（1名あたり）

□日程

①平成29年11月2日（木）

聞き取り者：後藤評議員（第三者委員）

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

②平成29年11月7日（火）

聞き取り者：岸監事（第三者委員）

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	10:00 ～ 10:30	3名
工房まんさく就労継続支援(B型)事業所	10:40 ～ 11:10	3名

□各事業所の状況（第三者委員の聞き取りの内容）

サービス事業所名	みなさまからの意見等
特別養護老人ホーム 紫桐苑	<p>問サービスは楽しいですか？満足していますか？ ⇒たいへん満足；2名、満足；1名</p> <p>問これまでに楽しかったこと、よかったと思ったことは何か？ ⇒おぼえていない。最高に良いところだと思う。</p> <p>問食事についてどう思いますか？おいしいと思うものは何か？ ⇒味付けはもう少し濃いほうがよいか。味が薄いとう欲がなくなるから。おいしいと思う。たまにラーメン、そうめんが食べたい。おいしい、これ以上ない。</p> <p>問職員はちゃんと話を聞いてくれますか？やさしさはあるか？</p>

	<p>⇒今のところは特に問題はない。以前にあいさつもなく部屋に入ってきて、見ていたテレビを本人に確認することもなく消されたことがあった。みんなからやさしくしてもらっている。男女共にたいへんやさしくしてくれる。</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？ ⇒別に何か取り入れてほしいことはない。特にない。</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？ ⇒手がしびれるので、あん摩とかを受けられたらいい。現在新里診療所で1ヶ月に1回電気をかけているが、この間隔で効果があるかどうか疑問に思う。手が痛いから、風船バレーとかあまり得意ではない。自分のためだと思って、食堂まで車いすを自走しているが、肩が痛いのでたいへんだ。美男美女に囲まれていい。</p>
<p>地域密着型特別養護 老人ホーム桐の花</p>	<p>問サービスは楽しいですか？満足していますか？ ⇒満足；3名</p> <p>問これまでに楽しかったこと、よかったと思ったことは何か？ ⇒別にありません。テレビを見るのが楽しい。カラオケが楽しい。カラオケがあったけど、人数が少なくて行かなかった。</p> <p>問食事についてどう思いますか？おいしいと思うものは何か？ ⇒普通です。嫌いなものもないし、よいです。色々な事業所にいたことがあるがここが一番よい。満足している。魚がおいしい。まあまあかな。そばが食べたい。量は足りている。</p> <p>問職員はちゃんと話を聞いてくれますか？やさしさはあるか？ ⇒話を聞いてくれます。ここが一番よいです。涙が出るくらい親切です。話しの時間をさいてくれる。すぐに来てほしいと思うこともあるが、なかなか来てくれないこともある。忙しいだろうから仕方ないと思う。</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？ ⇒今のところありません。満足し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？ ⇒今のところありません。不満はないです。いろいろと不足を感じることはあるが、聞き取りの方に迷惑をかけるので黙っています。入居者同士の仲はよいのでいいと思います。</p>
<p>新里デイサービスセンター</p>	<p>問サービスは楽しいですか？満足していますか？ ⇒たいへん満足；3名</p> <p>問これまでに楽しかったこと、よかったと思ったことは何か？ ⇒何でも楽しい。「ジェンガ」のゲームをすることが一番楽しい。</p> <p>問食事についてどう思いますか？おいしいと思うものは何か？ ⇒十分においしい。麦飯が良い。おかずもやわらかくてよい。い</p>

	<p>っぱい食べれてうれしい（大きい器でごはんを出してもらっている。）前は醤油をかけ、味をやや濃くして食べたが、今は慣れたので丁度いい。</p> <p>問職員はちゃんと話を聞いてくれますか？やさしさはあるか？ ⇒その人に合った介護をしてくれる。感心している。年寄りの気持ちになってやってくれる。みんなよくしてくれる。ちゃんと接してくれる。</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？ ⇒別にない、十分だ。何もない、幸せだと思う。不満は何もない。</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？ ⇒よくやっていると感心している。余暇活動は座って楽しめるのでそこがよい。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>問サービスは楽しいですか？満足していますか？ ⇒たいへん満足；2名、満足；1名</p> <p>問これまでに楽しかったこと、よかったと思ったことは何か？ ⇒家で炊事をしてもらって本当に助かっています。風船バレーをやっておもしろかった。リハビリ体操や時にぬり絵をやって楽しい。</p> <p>問食事についてどう思いますか？おいしいと思うものは何か？ ⇒食事はおいしく食べています。多くても少なくてもちゃんと食べています。おいしくていつも全部食べています。</p> <p>問職員はちゃんと話を聞いてくれますか？やさしさはあるか？ ⇒ちゃんと聞いてもらっています。いい人達でちゃんと聞いてもらっています。</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？ ⇒今まで通りでやってもらいたいです。特にないです。時々やっているぬり絵をもっとやってもいいです。</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。これからもよろしく願います。よくしてもらってありがたいです。</p>
<p>工房まんさく就労継続支援(B型)事業所</p>	<p>問サービスは楽しいですか？満足していますか？ ⇒満足；2名、普通；1名</p> <p>問これまでに楽しかったこと、よかったと思ったことは何か？ ⇒仕事でほめられた時。特にない。話しかけてくれるのが良い。</p> <p>問食事についてどう思いますか？おいしいと思うものは何か？ ⇒大満足、温かい食事がとてもよい。満足している、豚汁やカレーは特においしい。おいしくてよい。</p> <p>問職員はちゃんと話を聞いてくれますか？やさしさはあるか？ ⇒話を聞いてもらっています。怒られたことはない。特に問題</p>

	<p>ない。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？</p> <p>⇒特にはないが旅行が楽しい。今のままでいい。</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>⇒特にはない。</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、聞き取り内容を今年度は若干変更した。
- ・アンケート形式での聞き取りのため、質問内容がきちんと理解されているかどうかといった点があった。
- ・今回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、改善に向けて対処することとする。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。