

## 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28年10月27日（木）

聞き取り者：岸忍監事（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 ～ 9:50	3名
新里デイサービスセンター	10:00 ～ 10:20	3名
小規模多機能型居宅介護事業所あすなる	10:30 ～ 11:00	3名

②平成28年10月28日（金）

聞き取り者：後藤十四男評議員（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	10:15 ～ 11:00	3名
工房まんさく就労継続支援(B型)事業所	11:15 ～ 11:45	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><b>問</b>サービスで楽しいと感じることは、 ⇒家に居るより良いと思う。昔から知っている人やみんなと話しができて楽しい。普段から満足に思っているの、特に思うことはない。ドライブが楽しかった。祭りが楽しかった。</p> <p><b>問</b>職員への印象としては、 ⇒みんなによくしてもらっている。ありがたいと思っている。</p> <p><b>問</b>サービス全体に対する評価は、 ⇒満足。</p> <p><b>問</b>サービスに取り入れてほしいこと、その他の意見として、</p>

	<p>⇒今のままでいいので特にはない。食事もよいので特にありません。親切にしてくれてありがたい。</p>
<p>地域密着型特別養護老人ホーム桐の花</p>	<p><b>問</b><u>サービスで楽しいと感じることは、</u>  ⇒家も近いし、これ以上のことはない。湯ったり館へ行ったことが楽しかった。前に居た施設は、3～6ヶ月で退所しなければならなかったが、ここはずっと生活できるので良い。お世話してもらっているだけで助かっています。</p> <p><b>問</b><u>職員への印象としては、</u>  ⇒良くしてもらっている。</p> <p><b>問</b><u>サービス全体に対する評価は、</u>  ⇒普通。</p> <p><b>問</b><u>サービスに取り入れてほしいこと、その他意見として、</u>  ⇒退屈にならないようにして欲しい。年をとった人たちは、なかなかできないと思うが、何かしたいと皆さんが思っている。カラオケがしたい。足を延ばしてゆっくり湯ぶねにつかりたい。お風呂の改善をしてほしい。危ないと思って手伝ってくれるけど、自分でできることは何でもやりたい。</p>
<p>新里デイサービスセンター</p>	<p><b>問</b><u>サービスで楽しいと感じることは、</u>  ⇒楽しいだけです。毎週ここに来る日を楽しみにしています。ドライブでシートピアなあとに行って楽しかった。みんなと話しができて楽しい。ドライブで紅葉を見たり、買い物したことが楽しかった。クイズや塗り絵、みんなと話しをしていると楽しくて退屈にならない。みんなから世話をしてもらえりし、聞けば何でも教えてくれる。</p> <p><b>問</b><u>職員への印象としては、</u>  ⇒みんな大好きです。やさしくしてくれる。新しい職員が入った時は最初なじめないと思う時もあるが、今は特にはない。</p> <p><b>問</b><u>サービス全体に対する評価は、</u>  ⇒満足。</p> <p><b>問</b><u>サービスに取り入れてほしいこと、その他意見として、</u>  ⇒食事がおいしいです。週1回のサービスだが、今の自分には丁度良い。囲碁がおもしろいと思ったので、これからもやりたい。家に比べると暖かいし居心地もいいので、サービスの日が楽しみです。</p>
<p>小規模多機能型居宅介護事業所あすなろ</p>	<p><b>問</b><u>サービスで楽しいと感じることは、</u>  ⇒ここにすれば全部いいです。人と話しができて楽しい。相手がいるので、ここに来るとホッとする。一人で家にいなくてよい。</p> <p><b>問</b><u>職員への印象としては、</u>  ⇒特に不満に感じることはないです。</p>

	<p><u>問サービス全体に対する評価は、</u> ⇒満足。</p> <p><u>問サービスに取り入れてほしいこと、その他の意見として、</u> ⇒ここは気に入っているので特にはないです。怒らないでやさしくしてくれるので特にはないです。</p>
<p>工房まんさく就労継続支援(B型)事業所</p>	<p><u>問サービスで楽しいと感じることは、</u> ⇒職員や他の利用者と居ることが楽しい。誕生月の誕生会が楽しい。昼食作りで色々教えてもらえること。買い物支援をしてもらえることが助かる。仕事が色々あるので楽しい。家のことなども心配してもらい助かっている。</p> <p><u>問職員への印象としては、</u> ⇒職員には何も不満はない。</p> <p><u>問サービス全体に対する評価は、</u> ⇒満足。</p> <p><u>問サービスに取り入れてほしいこと、その他の意見として、</u> ⇒今のままでいい。特に取り入れてほしいことはない。</p>

□取り組みをした結果

- ・実施した内容（形式等）は、全て前年度と同様とした。
- ・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適切なサービスの提供に努めていくこととする。
- ・苦情や要望へ対する積極的な取り組みとして、事業所側から数多くの利用者と話し合いおよび意見交換する機会を定期的に設定することは大事な方策の1つと考えられるので、今後もこのような取り組みを積み重ねたい。