

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令和元年10月24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
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令和元年10月25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
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	11:50 ～ 11:20	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？ ⇒職員によくしてもらっているから、不満に思うことなく過ごしている。納涼祭が一番よかった、特に歌手がよかった。あまりよく分からない。みんなと話しをして過ごせることが楽しい。ゲームや縫物をするのもできて楽しいと思う。</p>

	<p>問食事はどうですか？おいしい食事は何ですか？</p> <p>⇒パン（コッペパン）の時は、やや足りないかなと思うので、もう少しボリュームがあればいい。食べたいと思うものは、熱いそばや麺類。食事は十分満足している。何でも食べられるので困ることはない。食事はおいしいと思う。好き嫌いがないから、おいしく食べることができている。</p> <p>問職員はちゃんと話を聞いてくれますか？やさしく話してくれますか？</p> <p>⇒ちゃんと対応してもらっている。聞いてくれていると思う。職員はいい人たちだと思う。話しもちゃんと聞いてくれる。</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？</p> <p>⇒いまで十分と思っているので特にない。特に考えていなかった。</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>⇒特に言いたいことはないが、施設は暖かくてとてもよい。入所する前に思っていたより、ここはよかった。ここは寒くないのでよい。お風呂も満足だと思う。家にいるより、ここに来た方がみなさんと話しができるからよい。ショートステイで泊まりにくることを楽しみにしている。</p>
<p>地域密着型特別養護老人ホーム桐の花</p>	<p>問サービスについて満足していますか？（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；1名、普通；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？</p> <p>⇒カラオケが楽しい。流しそうめんが楽しい。</p> <p>問食事はどうですか？おいしい食事は何ですか？</p> <p>⇒おいしいです。何でも食べています。おいしくないときもある。毎回同じような・・・。麺類があればよいと思う。</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>⇒聞いてくれます。やさしいです。まあ聞いてくれます。ごはんを食べた後はすぐ寝たいが、なかなか来てくれない。話しが合わないことがあるが、聞いてくれます。</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？</p> <p>⇒特にありません。カラオケのマイクが重いので、軽いものにしてほしい。お風呂の台（ストレッチャー）が固いので改善してほしい。天気がよい日は、外でゲームをしてほしい。</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>⇒ありません。お風呂がどうにかならないかなといつも思ってい</p>

	<p>る。特になし。</p>
<p>新里デイサービスセンター</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？ ⇒おふろは体が温まってよい。レク活動（ゲーム）を楽しみにしている。おふろが一番楽しい。大きいおふろでみんなと入れることが楽しい。体を動かすことができるので、レク活動はよいと思う。デイサービスに来るとストレスの解消になる。</p> <p>問食事はどうですか？おいしい食事は何ですか？ ⇒食事はおいしいと思う。食事は大好きです。用意してもらえるのでよいと思う。</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？ ⇒ちゃんと話しを聞いてくれる。やさしくしてくれるので職員はよい人たちだ。みんなよくしてくれる。</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？ ⇒特にない。特に希望はないので、今のままでよい。</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？ ⇒レク活動は楽しいが、体を動かすと痛いので無理をしたくない。現在、週3回利用しているが、これでちょうどよいと思っている。自分はカラオケができないけど、人の歌を聞くのはよい。娘に勧められてデイサービス来るようになったが、来てよかったと思う。体力的な面から週2回の利用でちょうどよいと思う。家にただ居るより、デイサービスに来た方がよいと思う。金銭的な面で週1回の利用でちょうどよいと思う。近所で火事があり、ストレスを感じていたが、デイサービスに来ることで、ストレスの解消になった気がする。</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；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？ ⇒みなさんによくしてもらって、ここに来るのが楽しみです。ここは静かでよいです。みんなで話したりして楽しいです。みんながよくしてくれます。</p> <p>問食事はどうですか？おいしい食事は何ですか？ ⇒私に合う食事を出してもらっています。おいしいです。たくさ</p>

	<p>んいただいて食べております。</p> <p>問職員はちゃんと話を聞いてくれますか？やさしく話してくれますか？</p> <p>⇒みなさんやさしくよくしてもらっています。ご面倒をおかけしています。何もありません。みんなが人がよいです。</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>⇒歌っこを歌う機会があればよい。絵を書いたりして遊ばせてもらっています。今のところ特にない。</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？</p> <p>⇒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)</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</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？</p> <p>⇒家に居るより、ちゃんとした生活ができるのでよいと思う。外食はよかったと思う。クリスマス会が楽しいと思う。みんなで助け合い楽しくやっている。</p> <p>問食事はどうですか？おいしい食事は何ですか？</p> <p>⇒食事がおいしいと思う。カレーがおいしいと思う。作ることも手伝うことができている。</p> <p>問職員はちゃんと話を聞いてくれますか？やさしく話してくれますか？</p> <p>⇒職員は話を聞いてくれる。職員の体制が整っていると思う。</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？</p> <p>⇒特にない。このままでよいと思う。</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>⇒よい事業所だと思っている。今の調子で続けていきたい。肩が痛いので、そこは様子を見ながらやっていきたい。事業所では当番制で行うものがあるが、休む人がいたりするとそれが崩れてしまうので面倒だと思うことがある。みんなでやれたらよいと思う。紫桐苑での作業(清掃、リネン交換)がもっときれいに行うことができればよいと思う。また、これから感染症の対策もあるが、感染症の対策がこれで十分なのか不安に思うことがある。作業は自分のできるペースでやらせてもらっているから大丈夫だと思う。自分にやれる仕事を与えてもらっているから、無理なく過ごせていると思う。</p>

□取り組みをした結果

- ・実施の形態及び聞き取り内容は前年と同様とした。
- ・インタビュー形式での聞き取りであるが、利用者によっては質問内容をきちんと把握されているかどうかといった状況があった。
- ・事業所によっては、職員や事業所に伝えたいことが多く話されたので、利用者の理解に役立てていくようにしたい。
- ・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、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ていきたい。