

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3年10月28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
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3年10月29日（金）

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
地域密着型特別養護老人ホーム桐の花	10:20 ～ 11:00	3名
工房まんさく就労継続支援(B型)事業所	11:10 ～ 11:40	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（短期入所を含む）	<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、よかったなあと思ったことは何かありますか？ ⇒・夏まつりで甘い物が食べられてよかった。 ・それほど楽しいことはないが普通ぐらいかな。</p>

	<p>・全部が楽しいと思う。</p> <p>問<u>食事はどうですか？おいしい食事は何ですか？</u></p> <p>⇒・おいしい。餅、赤飯、さつまいも入りごはんがおいしかった。</p> <p>・食事は口に合う。</p> <p>・何でも食べられるから全ておいしいと思う。</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></p> <p>⇒・話を聞いてくれる。</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></p> <p>⇒・満足しているので特にない。</p> <p>・別にないが、他のサービス事業所で絵を書くことが楽しいので、それがよいかな。</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></p> <p>⇒・食事の配膳が遅いと思う。手のかかる人（介助の必要な人）に先に配られるが、先に出してほしいと思う。同じテーブルの人と時々そういったことを話している。</p> <p>・特にありません。</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></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<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></p> <p>⇒・歌をうたうこと。この前、新里太鼓を見ることができてよかったと思う。施設にいるから見れたと思う。</p> <p>・ゲームや将棋でもやればよいが、できないのでちょっと退屈だ。</p> <p>・寝て起きての繰り返し。新里太鼓がよかった、見てうれしかった。</p> <p>問<u>食事はどうですか？おいしい食事は何ですか？</u></p> <p>⇒・どろっとしたもの（あんかけ）はあまり好きでない。魚は好きだが、あんかけのないものがよい。麺類が好き。</p> <p>・ラーメンが好きだが、あまり出ない。</p> <p>・ふりかけご飯が好き。おそばがおいしかった。パンはあまり好きでない。</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></p> <p>⇒・よくしてもらっている。</p> <p>・あまり話しができていない。</p> <p>・うーん。</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>⇒・たまにはおにぎりを食べてみたい。パンはあまり好きでない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・将棋ができる人がいればよい。輪投げがしたい。 ・娘と面会できたが、もっとできればよい。 <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>⇒・私はここで最後を終わりたいと思ってきました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・たまには外に行って活動がしたい。(昔、山に行ったことを思い出す。) ・なかなか友達もできない。職員とあまり話しをする時間がない。
<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)</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；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？</p> <p>⇒・一人暮らしなので、ここに来て話し相手がいることがよい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボールを使ったレク活動が楽しい。バレーやドッジボールをやったことがとても楽しかった。 ・レク活動でゲームをやるのが楽しい。 <p>問食事はどうですか？おいしい食事はありますか？</p> <p>⇒・全部おいしいと思う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おいしいので満足している。肉を食べないので、魚が好きです。 ・とてもいい。何でもおいしいと思う。 <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>⇒・話を聞いてくれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その時による。やさしい時もあるがそれ程でない時もある。 ・話を聞いてくれるし、やさしい。 <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>⇒・特に考えたことはない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特にないが、みんなと会って話しができるのが楽しい。 ・特にない。 <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>⇒・特にない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今のままがよい。
<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)</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<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></p> <p>⇒・あすなろに通い、みんなと一緒に居ることが楽しい。 ・誕生会、敬老会の日など楽しませてもらっている。 ・寝てばかりいるが、ゲームや体操は楽しくて好き。</p> <p>問<u>食事はどうですか？おいしい食事は何ですか？</u></p> <p>⇒・満足している。麺類が好きで、特にうどんがおいしい。 ・いつも全部食べている。煮物がおいしい。 ・いいです。みんなおいしいです。</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></p> <p>⇒・話を聞いてくれる。 ・丁寧に対してくれる。 ・やさしくしてくれる。</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></p> <p>⇒・特にない。 ・みんなによくしてもらっている。特にやってほしいことはない。 ・今まで通りで満足している。</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></p> <p>⇒・特にない。 ・今年1月からお世話になっている。だいぶ回復してありがたいと思っている。このような性格なので楽しく暮らしています。</p>
<p>工房まんさく就労 継続支援(B型)事業 所</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></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>⇒たいへん満足；1名、満足；2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></p> <p>⇒・ドライブが好きです。 ・全体的に楽しいと思う。行事については楽しいです。 ・クリスマス会が楽しかった。イベントは楽しいと思う。</p> <p>問<u>食事はどうですか？おいしい食事は何ですか？</u></p> <p>⇒・たいへんおいしいです。焼肉の大盛りが楽しみです。 ・よいです。からあげのメニューの時が特によいです。 ・満足している。</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></p> <p>⇒・話を聞いてくれる。</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。
・ これといってない。
・ 思いつかない。

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？

- ⇒ ・ 普段から思うことは職員に伝えている。
・ これといってない。
・ 病気で何もできない状態だったが、まんさくに通うことで仕事もできるようになり、よかった。

□取り組みをした結果

- ・ 昨年度は新型コロナウイルスの感染状況を踏まえて実施を見送ったが、今年度は感染対策を施して2年ぶりに実施した。
- ・ あすなろ事業所においては、試験的にオンラインの方法としたが、職員のサポートによりスムーズに進行できた。
- ・ 対話形式での聞き取りだが、利用者によっては質問内容をきちんと把握しきれない状況もあった。
- ・ 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。