

# アドボカシータイムス

2014年9月号

社会福祉法人 緑穂会  
介護老人福祉施設 みどりの園

平成26年10月11日発行  
発行人 アドボカシー人財育成部  
発行人 大久保 義人  
編集人 高田 文美



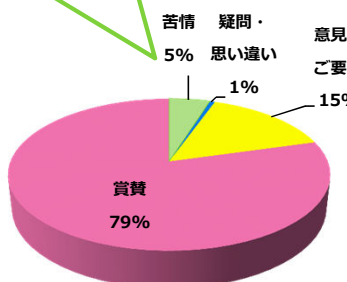
ISSN0027-150001 / 2008  
EISSN1170-150002 / 2009  
JCNISSN0027-150003 / 2010  
JCNISSN0027-150004 / 2009

## 2014年8月チャンスカード提出状況

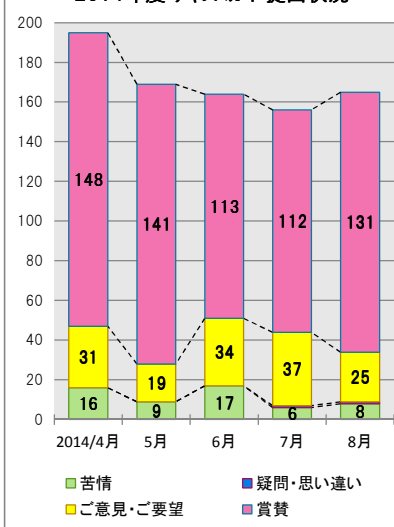
	苦情 思い違い	ご意見 ご要望	賞賛
みどり庵		1	8
ひまわり	1		4
あすなる		2	9
青空星空		2	4
施設管理			1
デイサービス	2	2	3
日輪館		3	7
在介	1	5	29
いちなりの郷	3	1	5
ハイランド・響			5
ヘルパー	1	1	8
クリニック	1		
通所リハビリ		1	10
総務課			9
栄養		3	
営繕		1	11
ピッコロ		3	18
合計	9	25	131

## 苦情の具体的内容

ご意見内容	8月
職員の態度・あいさつ・マナー	0
連絡・伝達・説明不足に関して	2
食事に関すること	1
サービス提供の遅延、配慮の不足	1
不十分なサービス	4
思い違い、疑問	1
イベントに関して	0
合計	9



## 2014年度 チャンスカード提出状況



平成26年8月度は、苦情9件(思い違い1件含む)、要望・ご意見25件、賞賛131件と合計165件のチャンスカードが提出されました。苦情については、「今日はマッサージをしてもらって満足してるけど、前は全くして貰えず、声もかけてもらえなかった。忙しいならあまり無理は言いたくないけど出来るときはよろしく願います。」「昨日の帰りに助手席に座った。降りるときにいつもは足踏み台を用意してくれるのだが昨日は用意してくれなかった。自分でも用意してくれと言えば良かったのだが、そのまま降りた。すると右足についてしまい膝が痛くなった。」など不十分なサービス(サービスの質・体制に対するご意見)についてもっとも多く頂いております。利用者様が何を求めているのか、どう思われているのかを常に意識しましょう。「利用者様本位」を100%達成することは困難なことです。なぜなら、利用者様のニーズは常に変化しているからです。今は「利用者様本位」と思っていますが、時間が経つと「利用者様不本意」になっていることもあります。どんなに先回りしてニーズを捉えようとしても、必ずそれを越えたニーズが出てくるものです。しかし、私たちはプロです。諦めずに先回りしなくてはなりません。常に、自分たちの提供しているサービスが「利用者様本位」になっているのか見つけておし、改善を続けていくことが必要です。

## サービス改善報告書提出状況

	4月	5月	6月	7月	8月	合計
施設管理・施設Ns		1			1	2
みどり庵	3		4	2		9
ひまわり	1	5	3	4	1	14
あすなる		5	1	1	3	10
青空星空	1	1	1	2	2	7
デイサービス	1	1	1	2	1	6
つねよし日輪館		1				1
いちなりの郷	4	3	1	3	3	14
在介			1	1		2
ヘルパー						0
総務	2	3	6		1	12
営繕	1		1			2
ピッコロ		1	1			2
栄養	3		1			4
厨房	1	1			1	3
クリニック		3	4	1	1	9
通り八				2		2
地域支援推進	1		1			2
アドボカシー人財育成		1	3			4
各種委員会		1		1		2
ハイランド・響		2			1	3
防災管理者				1		1
合計	18	29	29	20	15	111

## サービス改善内容

	4月	5月	6月	7月	8月
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	4	11	5	6	5
MSMで定められた手順の不順守	1	3	6	2	3
施設や部署で取決められたルールの違反	3	7	5	3	4
その他	10	8	13	9	3
総件数	18	29	29	20	15

サービス改善報告については、8月は15件の報告があり、今年度に入って最も少ない件数となっています。しかしながら、転倒・転落を含む事故については、横ばいの件数が続いており、転倒3件、骨折1件、表皮剥離1件と合計5件の事故が発生しています。3件の転倒の内2件が施設サービス部におけるもので、2件ともに今年度に入ってから転倒歴のある利用者様の転倒でした。再発防止策を徹底する、しっかりと連携して見守り体制を整えるなど、再発防止(二度と繰り返さない)の意識をもって介助にあたって欲しいと思います。さらに、9月については現時点で既に6件の転倒転落が発生してしまっており、増加傾向にあります。ヒヤリハットの取り組みについてみると、8月は今年度で最も多くの提出があり、非常に積極的に予防処置に取り組んでいましたが、9月は約半数の提出数に減少してしまっています。つまり、ヒヤリハットに代表される予防処置への取り組みと、サービス改善の件数が相対して増加してしまっています。やはり、事故を未然に防ぐ取り組みを積極的にかつ継続していくことが重要です。

## ★いいねカードのご案内★

グリーンスマイル作戦を展開して2年以上が経過しました。しかし残念なことに、ここ数カ月は全く稼働していないのが実情です。

もともと、ディズニーの「キャスト(スタッフ)がキャストをほめる」というしくみを取り入れたものです。一般的にこの会社にも多かれ少なかれ社員表彰制度と言うものがありますが、ディズニーにもユニークな制度があります。キャストが「すべてのゲストにハピネスを提供している」と感じたキャストを選ぶというものです。要は、同僚先輩上司を問わず、お客様に最高のおもてなしをしていると感じた時は、『私が感動した素晴らしいスタッフ』として、コメントを添え、そのスタッフの部署に回し、部署の責任者はスタッフのモチベーションをあげるため、朝礼などで発表しスタッフ全員に伝えるというものです。当然同僚スタッフは、おめでとう、良かったねと当事者に声をかけ拍手をする。祝福を受けた本人はモチベーションも上がり、「こういうところを見てくれている人がいるんだ。自分のやっていることは間違っていないんだ」と、更に上を目指すようになるというものです。

## 改めて『いいねカード』とは

### 目的

緑穂会全体を笑顔で包む！をテーマに笑顔運動を展開する。

### 行動

お客様や利用者様はもちろんのこと、部下・後輩・上司・先輩の行動に関心を持つ。(人に関心を持つ)

感動した、いいね！と感じたことを形にする。(『いいねカード』 = 旧スマイルカードの発行)

発行カードは本人に直接渡さず、『いいねBOX』に投函する。

アドボカシー人財育成部は毎日BOXを点検し、その中から感動を覚えるものを担当部署に回覧するとともにアドボカシータイムスで案内する。

『いいねカード』・『いいねBOX』はアドボカシーのデスクに常備する。

### 予測される効果

常に笑顔を意識するようになる。

裏表のない(人の見ていない所でも)行動をするようになる。

自分たちが選ぶので公平感がある。

一枚でも『いいねカード』を買ったら、今まで以下の行動ができなくなる。

相乗効果が期待できる。(発行する側は人に関心を持つようになる。買った側はより頑張る姿勢が期待できる)

今後は以上のようなことを考慮し、しっかりと根付くよう全てのスタッフが参加できる体制に持っていきましょう。

## 最近の『いいねカード』から

### 施設サービス部『孫』さんへ 在介 金田部長から

パトロールでラウンドしたら、ひまわりユニットにアケビがいくつもなったツルが壁に飾ってあり、利用者様が懐かしげに見ていらっしゃいました。しばらくその場から離れられませんでした。誰が飾ってくれたのか尋ねると、『孫』さんが利用者様に見て欲しいと、昼休みを利用して上場高原にアケビを取りに行ったという事でした。木の高いところにあるらしく、取るのも大変らしいですが、利用者様に喜んでいただくために、この時期毎年足を運んでいるそうです。感心しましたありがとうございます。

### アドボカシー人財育成部『高田』さんへ 在介 金田部長から

本日環境マネジメントの勉強会をしましたが、すばらしく環境について理解をされ、非常に分かりやすい講義をして頂きました。全体会議の司会なども含めて、しっかりと成長されたなあと感じる事でした。

### いちなりの郷『野間』さんへ アドボカシー人財育成部 大久保部長から

現場での、急なスタッフの人員減少が発生している中、パート職員と言う立場を超え、回りのスタッフにしっかりと声をかけ、テキパキと指示を出してリーダーシップを発揮している姿に感動です。

### 係長・所長の皆さんへ アドボカシー人財育成部 大久保部長から

内定式後の懇親会での、内定者への励ましの言葉及び自己紹介の挨拶を聴いて、場の空気をしっかりと捉え、中身の濃い発言内容、そして自信あふれる語り口で会場を沸かせる!! いつの間にかトークが出来るようになったんだと、その成長に感動しました。

### ★今月のコラム★

最近読んだ本の一節から

お金、時間、環境などの条件を良くすると、仕事のモチベーションが上がると思われがちですが、実はこれらはすべて関係ありません。様々な実験や検証の結果、唯一仕事のモチベーションを左右できたのは「周囲からの評価」でした。周囲に見られている、必要とされている。この感覚だけが、人間のモチベーションを永続的に上げていることが分かっています。したがって、後輩や部下のモチベーションを上げたいのであれば、周囲から評価されていると分からせてあげるしか方法はありません。納得!!

まさに『いいねカード』の取り組みだと思えます。 by okubo