

# アドボカシー室 タイムズ

2013年1月号

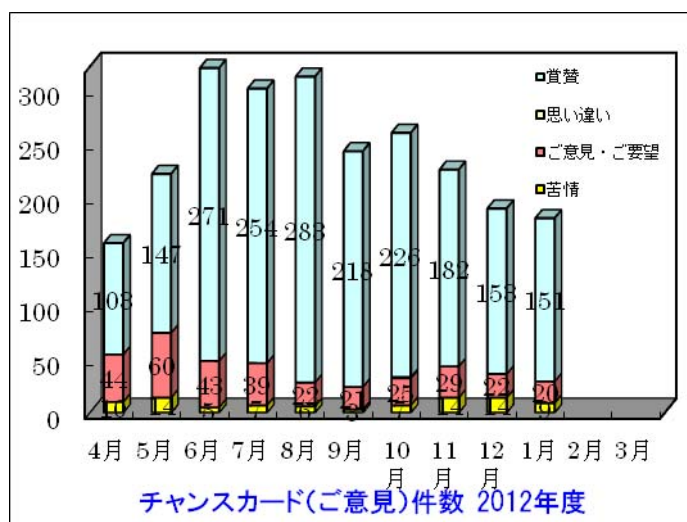
平成25年1月8日発行  
発行人 アドボカシー室  
発行人 大久保 義人  
編集人 永田 なるみ  
高田 文美

## チャンスカード(ご意見)件数 2012年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	10	14	5	7	6	3	7	14	14	9			89
ご意見・ご要望	44	60	43	39	22	21	25	29	22	20			325
思い違い	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0			1
賞賛	103	147	271	254	283	218	226	182	153	151			1988
総件数	157	221	319	300	311	242	259	225	189	180			2403

## サービス改善件数 2012年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	10	5	17	8	14	9	8	13	11				95
MSMで定められた手順の不順守	2	1	1	0	1	2	4	6	0				17
施設や部署で取決められたルールの違反	0	0	1	0	0	0	4	2	0				7
その他	1	4	6	4	2	3	4	3	2				29
総件数	13	10	25	12	17	14	20	24	13				148



ご意見内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
職員の態度・あいさつ・マナー	0	0	2	0	0	0	0	1	3	0		
連絡・伝達・説明不足に関して	0	2	0	1	0	0	0	2	2	2		
食事に関すること	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0		
サービス提供の遅延、配慮不足	7	8	1	5	4	1	6	4	3	4		
不十分なサービス 衣服の間違い等	2	4	2	1	2	1	1	7	6	2		
思い違い、疑問	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0		
要望・ご意見・提案	44	60	43	39	22	21	25	29	22	20		
賞賛	103	147	271	254	283	218	226	182	153	151		
合計	157	221	319	300	311	242	259	225	189	180		

2012年12月度は、189件のチャンスカードを受け付けました。(内訳 苦情14件、ご意見・ご要望22件、賞賛153件)苦情の内容別に見ますと、不十分なサービスによるもの6件、配慮不足3件、職員の態度・マナー3件連絡・伝達・説明不足によるもの2件となります。「この前、リハの迎え時に、車からも降りずにドアも開けてもらえなかった。他の人は挨拶も態度もみんないいと思うけど、一人そういう人がいました」とのご指摘を頂きました。車両への乗り降り時の介助、挨拶の徹底がなされていなく、また「人のお役に立つ」「人のお手伝いをする」の躰6原則が守られていませんでした。職員一人ひとりが絳徳会の職員である自覚を持ち、利用者様、ご家族の信頼を裏切ることのないよう、高い意識を持って毎日の業務にあたります。(利用者様、ご家族は職員の言動・行動にとっても敏感です。)

賞賛は153件頂きました。いくつかご紹介いたします。「今日は、デイサービスで餅つきがあったよ。職員さんも頑張っていたし、臼と杵での餅つきもなかなか見れるものではないから、とてもいいものを見せてもらったよ。私達も参加させてもらって、楽しかった」「久しぶりに筋トレにきましたが、改めて輝北町でリハビリ施設があるありがたさを感じました。スタッフの皆さんも、一生懸命良くてくださいますよ。「夫が亡くなってから、毎日一人寂しく過ごしていましたが、ここへきて、他の利用者さんや職員の皆さんにとっても元気づけられました。とても感謝しています。ありがとうございます」

サービス改善報告については、13件の報告がありました。13件中11件は転倒転落・剥離等の事故であり、その内訳としては転倒転落が6件、表皮剥離が2件、捻挫1件、打ち身1件、誤嚥1件でした。転倒転落の是正策として、「ご利用者様の行動や、危険を予測した介助を行っていく」というものが多くあげられています。常に、先読みした行動、迅速な気づきができるよう心がけながら日々の業務にあたることで、介護のプロフェッショナルとして感性を高められるようにしましょう。

## ☆今月のコラム☆

最近読んだ「うまい叱り方、バカな叱り方」という本の中から、松下幸之助氏の逸話を紹介したいと思います。

松下電器に工員として入社し、その後松下氏の命で三洋電機の設立に参画し同社の副社長まで務めた後藤清一氏は、松下氏に叱られた時の経験を次のように記している。

「すぐに来い。夜の10時ごろ。親戚の人と何やら話をしておられたが、私の姿を見るなり、人前も構わずコテンパンに怒鳴られる。見かねて親戚の人も止めに入るが、それでもやめるお人ではない。部屋の真ん中でストーブが赤々と燃えている。火力キ棒で、そのストーブをパンパン叩きながら、説教される。ガンガン叩くので、その火力キ棒がひん曲がる。フ、それに気付いた大将は、ぬっつきだす。「これをまっすぐにしてから帰れ」。あたるべからずの勢い。ついに私は貧血を起こして倒れてしまった。これほど生真面目な叱られ方をしていたらしい(叱り叱られの記/後藤清一)

期待をかけている後藤氏だからこそ、ここまで激しくなったのだが、相手が倒れるほどの勢いで松下氏は叱りつけていたのである。

もう一つ叱りの教訓から

「叱る」は「怒る」という行動とよく似ているが、違いもある。まず「叱る」という言葉は、年長者から若年者に向かう行動である。年長者を批判する事は「叱る」とは言わない。単なる怒りとのもう一つの違いは、「叱り」には感情の表出以上のものが含まれている事である。それは人を諭す、教えるという側面である。この様に考えれば、叱るという行動は上司や年長者が部下や若い人々に対して、感情を表出させながら、その行いの誤りを指摘する行動だと言える。したがって、その言葉の中には、若い人や部下を育てるという意味が含まれている。この意味こそ、叱るという行動の背後に隠された目的である。「冷静に叱れ」「感情的になるのはよくない」という人がいるが、それでは効果がない。感情を込めて叱ることによって本当に何が大切なのか、上司が持っている価値観がはじめて伝わるからである。つまり、叱ることには「大切なことを伝える」というファンクション(働き)がある。精神を伝えると言ってもよいだろう。