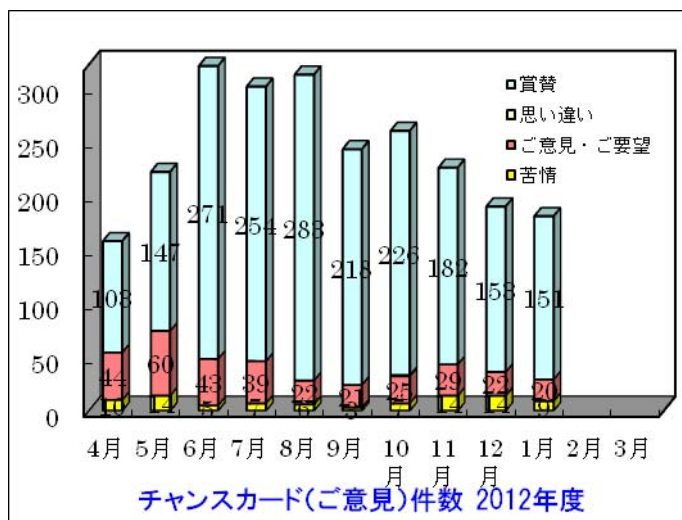


## チャンスカード(ご意見)件数 2012年度

	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	16			111
MSMで定められた手順の不順守	2	1	1	0	1	2	4	6	0	3			20
施設や部署で取決めたルールの違反	0	0	1	0	0	0	4	2	0	0			7
その他	1	4	6	4	2	3	4	3	2	2			31
総件数	13	10	25	12	17	14	20	24	13	21			169



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	1		
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		

2013年1月度は、180件のチャンスカードを受け付けました(内訳 苦情9件、ご意見・ご要望20件、賞賛151件)。苦情の内容別に見ますと、配慮不足4件、不十分なサービス2件、連絡・伝達に関して2件でした。「リハビリは月曜と金曜は利用者が多く気分がちょっと悪かった。どうしようもないですけど、知人もいる今のままで様子見ます。」との指摘を頂きました。利用者様自身、体調が悪いせいもあったものの、スタッフの配慮不足によるものでした。今月の苦情の内容として一番多かったのは「配慮不足」によるものです。「察しの心」をもちマニュアルを超えた気配りができる職員になれるよう、努めていきましょう。医療・福祉に携わる者としては、愛をもって日々業務にあたることは当然ですが、マニュアルを超えた気配りによって感動を与え、感性を高めることが必要です。

賞賛は151件頂きました。特に、ないとカフェについては35件もの賞賛を頂きました。いくつか紹介します。「踊りを頼まれて初めてないとカフェに参加しましたが、こんなふう交流会ができて大変いいなと思いました。また参加させていただきます。」「家にいる事が、いちばんいいと思っていたけど、こうして知らない人たちと話してご飯食べて、楽しい事出来るのは、とても良い事だと初めて思ったよ。ありがとう。」

サービス改善報告については、21件の報告がありました。21件中16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9件、表皮剥離が5件、誤嚥2件でした。転倒転落については、9件中3件が同じ利用者様の、他部署における転倒でした。同じ事故を繰り返さない為に、サービス改善の是正処置は、多部署間でしっかり共有していくよう努めましょう。

## ☆今月のコラム☆

### 「上位2割のリーダーVS下位2割」の決定的違い

自分のチームの成果が上がらないのは、部下に恵まれていないからではないか。思うように結果が出ないと、このように部下に原因を求める人は多いかもしれない。ただ、隣の芝生は青く見えるもの。本当は部下の能力に大きな差はなく、上司自身の指導法やマネジメント能力、普段のコミュニケーションに問題がある可能性もある。

そこで、最近実施されたできる上司とできない上司の分析調査の一例を紹介したい。

(この調査では、自身の出世のスピードについての質問を設け、「上位2割に入っていると思う」と答えた人を「上位2割上司」「下位2割に入っていると思う」と答えた人を下位2割上司としている)

成果を出すため部下に強い態度で臨むと、部下との関係が悪化する恐れがある。かといって、人間関係に配慮して慣れ合いで済ませると成果は出にくい。いったい成果と人間関係のどちらを重視すべきなのか、上位2割上司と下位2割に質問をぶつけたところ如実に違いが現れた。

「部下にプレッシャーをかけても成果を出す」を選んだ上司は、上位2割上司で55.2%、下位2割上司で18.2%。逆に「成果が下がっても部下との関係を保つ」と答えた上司は、上位2割上司で44.8%、下位2割上司で81.8%。できる上司ほど成果重視、できない上司ほど人間関係重視という傾向がはっきりとみとれる。

単純にこの結果だけ見て、部下には厳しく要求すればいいかという、そう単純な話ではないとご理解いただけるかと思うが、参考になる調査結果として紹介したい。続きの話からがより肝心になるので、シリーズとして次回へ続けたい。