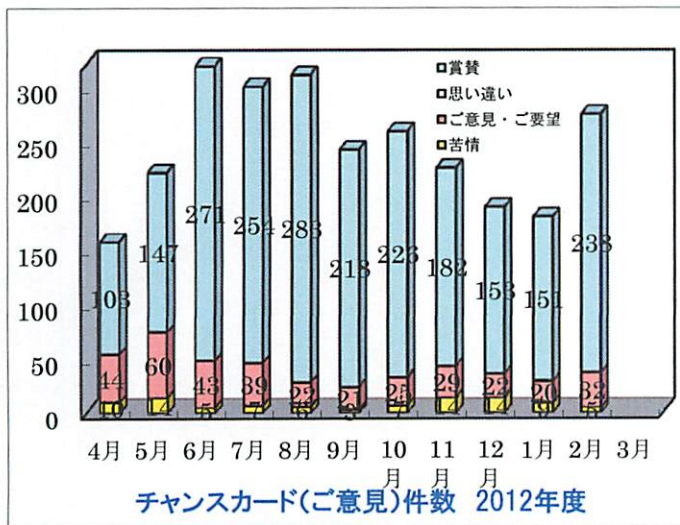


## チャンスカード(ご意見)件数 2012年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	10	14	5	7	6	3	7	14	14	9	5		94
ご意見・ご要望	44	60	43	39	22	21	25	29	22	20	32		357
思い違い	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0		1
賞賛	103	147	271	254	283	218	226	182	153	151	238		2226
総件数	157	221	319	300	311	242	259	225	189	180	275		2678

## 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	13		124
MSMで定められた手順の不順守	2	1	1	0	1	2	4	6	0	3	2		22
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	0	6		13
その他	1	4	6	4	2	3	4	3	2	2	4		35
総件数	13	10	25	12	17	14	20	24	13	21	25		194



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	合計
職員の態度・あいさつ・マナー	0	0	2	0	0	0	0	1	3	0	0		6
連絡・伝達・説明不足に関して	0	2	0	1	0	0	0	2	2	2	2		11
食事に関すること	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0		2
サービス提供の遅延、配慮不足	7	8	1	5	4	1	6	4	3	4	0		43
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	1		30
思い違い、言いがかり	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2		4
要望・ご意見・提案	44	60	43	39	22	21	25	29	22	20	32		357
賞賛	103	147	271	254	283	218	226	182	153	151	238		2226
合計	157	221	319	300	311	242	259	225	189	180	275		2678

2013年2月度は、275件のチャンスカードを受け付けました(内訳 苦情5件、ご意見・ご要望32件、賞賛238件)。苦情の内容別に見ますと、説明不足に関して2件、思い違い・言いがかりに関して2件、不十分なサービスによるものが1件でした。苦情として、「デイサービスで誕生会を楽しみにしていたのに、聞いたら誕生会はないと何度も言われた。デイでは椅子に座っているだけで楽しみもないのでもう行かない。」というご指摘頂きました。この件については、利用者様への説明不足だけでなく、心から利用者様の誕生日をお祝いするというおもてなしの心や気配りが不足していたことが原因でした。裏表なく利用者様のことを心から思い、利用者様と接することが相手を思いやる心に繋がります。思いやりを持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、感謝されるようになるまで感性を高めることが必要です。

賞賛は238件頂きました。いくつかご紹介します。「やっぱりみどりの園が一番いいです。職員どなたも気持ち良い挨拶をして下さり、全国どこにも負けないと思います。そういうところなので、親の事をお願いするにも信頼できる施設だと思っています。」「今日、誕生日を祝ってくれて本当に嬉しかった。ふれあいカラオケで花束までいただいて涙が出ました」

サービス改善報告については、25件の報告がありました。25件中13件は転倒転落・剥離・誤薬等の事故であり、その内訳としては転倒転落が5件、表皮剥離が5件、誤薬2件、骨折1件でした。また、2月度は施設や部署で決められたルール(手順書・申し合わせ事項等)の不順守によるものが6件と、多い傾向にありました。施設や部署で決められたルールは、仕事をスムーズに、ミスなく進められるように定められたものです。予防の為に、もう一度自分の部署のルールを確認してみましょう。また、ルールを守られているかの確認・ルールの見直しも定期的に行っていきましょう。

## ☆今月のコラム☆

前回のコラムで「上位2割の上司(リーダー) VS 下位2割」の決定的違いについて、デキる上司ほど成果重視、デキない上司ほど人間関係重視という傾向を紹介したが、今回は部下への関わり度合いについてふれてみたい。

部下への指導は、上司いわゆる管理職に課せられた使命の一つである。管理職の研修でも話したが、個人よりも組織を考えなければならない殊勝な役割である。しかしながら自分の仕事に精いっぱい、部下とのコミュニケーションに時間を割けない上司も多いと言える。また、最近の管理職の傾向をみると、『忙しい上にあれこれ責任ばかり押し付けられて、こんなことなら管理職にならなければよかった』等の声を耳にする事があるが、なぜ自分が管理職に抜擢されたのか、会社は自分に何を求めているのか、自分は組織(あるいは同僚や部下後輩)の為に何が出来るか、何をすべきかをもう一度良く考えてみる必要がある。

会社は単純に人事を行ってはおらず必ず意図、目的がある。その目的を担え実行できる人材を管理職として「期待を込めて抜擢している」ことを理解しなければならない。

それらを考えると、忙しさは指導の手を抜く事にはならない。「上位2割上司」の部下への指導時間は1日平均73分で、「下位2割上司」の46分に比べ27分も長いというデータがある。デキる上司は、たとえ忙しくてもそれなりの時間を指導に充てているといえる。特に成果主義の企業ではプレイングマネージャーが当たり前であり、自分の結果を出しながら同時に、ある意味ではライバルでもある部下の育成指導の時間も確保しなければ評価されない。

是非『上位2割の上司』を目指して組織の核となしてほしい。