

表1. 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	8	3	7	14	14	9	3	7	101
苦情(思い違い)	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1	4
ご意見・ご要望	44	60	43	38	20	21	25	29	22	20	32	20	374
賞賛	103	147	271	255	283	218	226	182	153	151	238	205	2432
総件数	157	221	319	300	311	242	259	225	189	180	275	233	2911

表2. チャンスカード(ご意見)件数 2012年度

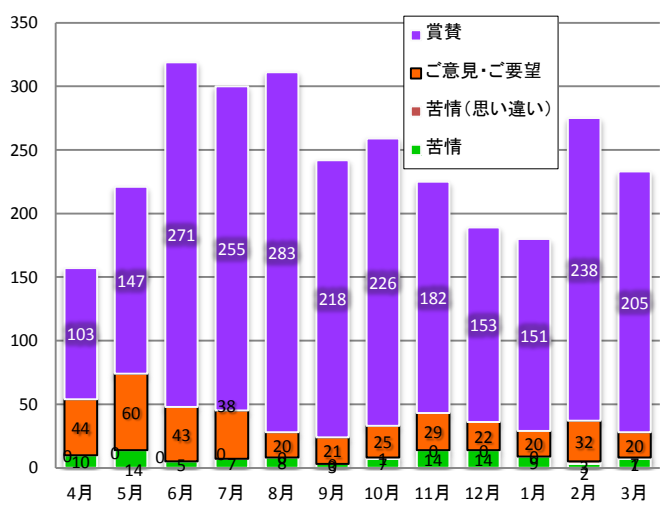


表3. チャンスカード総受付件数2010~2012年度

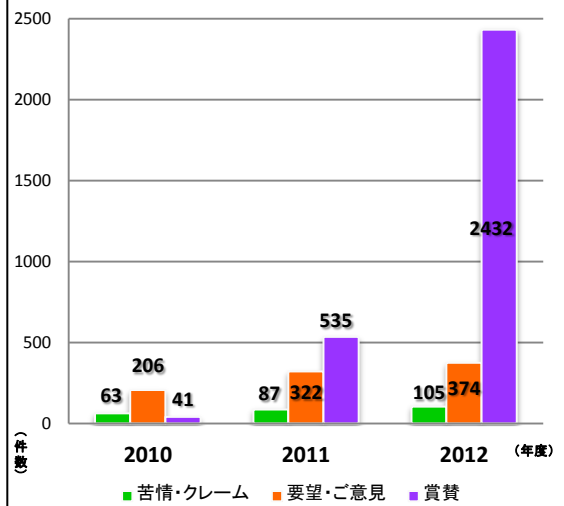
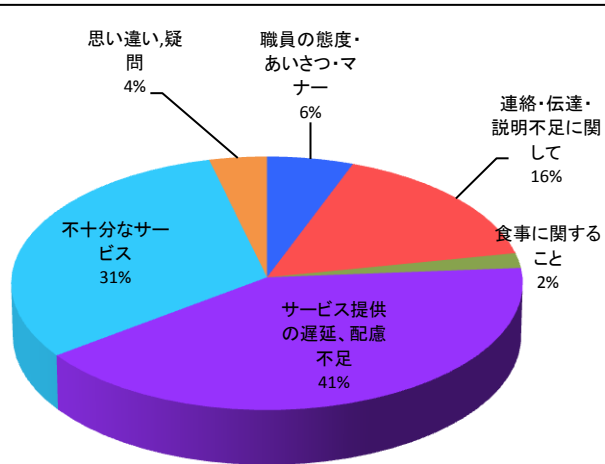


表4. 具体的苦情内容 (2012.4~2013.3)

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	0	6
連絡・伝達・説明不足に関して	0	2	0	1	3	0	0	2	2	3	2	2	17
食事に関すること	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
サービス提供の遅延、配慮不足	7	8	1	5	3	1	6	4	3	4	0	1	43
不十分なサービス	2	4	2	1	2	1	1	7	6	2	1	4	33
思い違い、疑問	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1	4
合計	10	14	5	7	8	3	8	14	14	9	5	8	105



2013年3月は233件のチャンスカードを受け付けました。内訳としては、苦情(思い違い含む)8件、ご意見・ご要望20件、賞賛205件でした。表3は2010年度からのチャンスカードの総受付件数の推移です。2012年度は、苦情・クレーム件数と要望・ご意見件数合わせて479件で、前年同期409件に対し、前期比117.1%(苦情120.7%・要望・ご意見116.2%)となりました。単純に苦情・要望が増えたという事ではなく、お客様と積極的に関わりを持つことによって色々な声を収集できた結果と考えます。また、賞賛件数は前期535件に対し今期2432件となり、454.6%と大幅な件数アップとなりました。

2013年度における苦情の具体的ご意見内容の割合を表5に示しました。サービス提供の遅延・配慮不足が41%と最も多く、不十分なサービスによるものが31%、連絡・伝達・説明不足に関するものが16%を占めています。これらの苦情の根本的な原因の多くは、ルール(マニュアル、部署におけるルール等)の不順守でした。また、みどりの園フィロソフィにもある「細心の注意を払う」「思いやり、察しの心」の精神に準ずるべき内容のものが多くみられました。

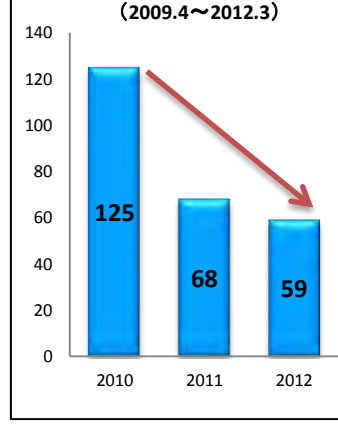
表6. 部署別サービス改善報告書提出状況(2012.04~2013.03)

	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
施設管理・施設Ns			2			1	2	1	1				7
みどり庵	2		1	1	2	3	2	1	1	4		3	20
ひまわり	9	3	8	5	6		5	6	4	6	8	6	66
青空・星空			3	1	2	2	1	2	2	2	4	1	20
デイ	1	2	5		1	3	1	6	2	3	2		26
在介							1			1			2
ヘルパー													0
事務管理(総務・経理)		1	3				1	1	1		4	3	14
営繕	1										3	1	5
ピッコロ					1								1
栄養							1	2			1		4
厨房							1	1				1	3
クリニック		1	1	2	1	1	1	1		2			10
通リハ			1	1			1		1	2	1	1	8
市成の薬局		1					1						2
いちなりの郷		2	1	2	4	3	2	2	1	1	2	2	22
アドボカー人財育成部						1		1					2
合計	13	10	25	12	17	14	20	24	13	21	25	18	212

表7. 部署別 転倒転落件数 (2009.4~2012.3)

	2010	2011	2012
みどり庵	14	9	7
ひまわり	60	36	22
あすなろ	6	0	0
青空・星空	23	14	6
デイ	2	4	9
営繕	1	0	0
いちなりの郷	16	3	11
クリニック・通リハ	3	1	4
ピッコロ	0	1	0
合計	125	68	59

表8. 転倒転落件数 (2009.4~2012.3)

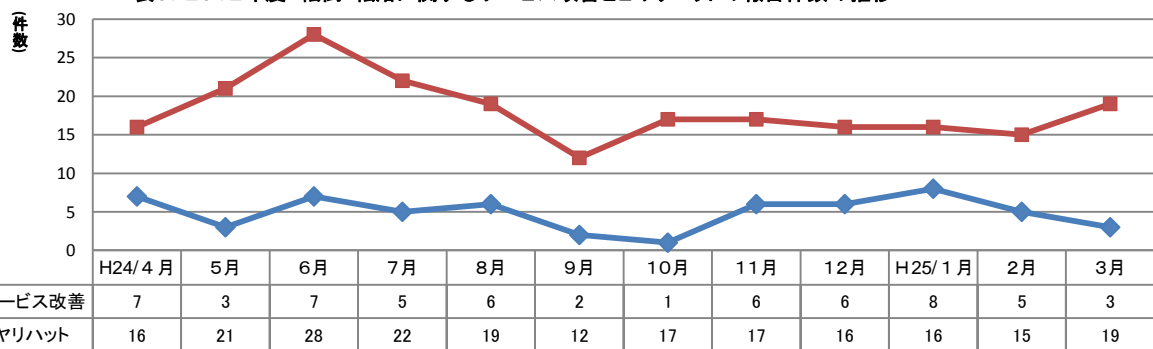


3月のサービス改善は、18件の報告がありました。転倒は3件と減少傾向で、転倒に対する予防処置が有効的に行われていると考えられます。表8に示した過去3年間の転倒・転落の状況を見ても、全体としては転倒・転落は減少傾向にあります。減少した要因としては、施設サービス部における転倒・転落が大きく減少したためと考えられますが、他事業所については昨年度よりも増加傾向にあります。

表9で転倒に関するヒヤリハットと、転倒・転落件数の推移を示しました。毎月転倒1件に対して3件以上の確立でヒヤリハットが報告されていますが、ヒヤリハットの法則では、1件の大きな事故・災害の裏には、29件の軽微な事故・災害、そして300件のヒヤリハット(事故には至らなかったもののヒヤリとした、ハットした事例)があると考えられます。日頃より、転倒だけでなく、他の事故に関することについても、よりヒヤリハットへの気づきを高めその都度分析をすることで、リスクに対する意識を高めていきましょう。

また、年度はじめは特に、新入職員が入ることやスタッフの異動もあり、転倒・転落のリスクが高まる時期です。予防処置の周知徹底・情報の共有もしっかりと行い、転倒予防に努めましょう。

表9. 2012年度 転倒・転落に関するサービス改善とヒヤリハットの報告件数の推移



★今月のコラム★

茂木健一郎氏(脳科学者・作家)の『脳を最高に活かせる人の朝時間』発刊後のコラムから。朝なかなかすっきり起きられない人の対処法のひとつに、起きてすぐに外の光に当たることである。これで、脳と体のスイッチが入る。網膜から入った外光の刺激は、脳内時計の中核である視交叉上核(しこうさじょうかく・神経細胞の集団からなる小さな核。概日リズムを刻む体内時計の機能をもっている)で処理され、「朝が来た」と脳が認識する。そのことによって、脳内のさまざまな回路の働きが活性化するというもの。朝時間の活用が注目されているのは、時代が変化する中、貴重な朝の時間を勉強や仕事に活用したい、という人が増えているからといえる。脳は、夜眠っている間に、前日のさまざまな体験を整理し、側頭連合野(記憶の貯蔵庫とも言われている)の回路に記憶する。したがって、朝目覚めた時は記憶の整理が終わって、いわば「すっきり」した状態になっている。朝の時間が「ゴールデンタイム」といわれる理由はここにある。集中して仕事をする条件が整っているのである。「朝を制すものが人生を制する」は過言でないともコメントしている。一日の最初に、いきなりトップスピードで活動することで、その後の仕事のリズムがつくれる。朝は、世間がまだ始動せず、静かなので、自分にとって本質的な活動に専念する事が出来ると言える。英語力を磨くのも、気になることについてアイデアをまとめるのも、朝の時間に集中して取り組むことによって、人生の階段を確実に上ることができると茂木氏は結んでいる。私達の仕事は、早番や夜勤など不規則な勤務形態ではあるが、上記の内容やことわざの『早起きは三文の徳(得)』とも通ずるものがあり、ぜひ実行したいものである。