

# アドボカシータイムス

2013年5・6月合併号

社会福祉法人 祉徳会  
介護老人福祉施設 みどりの園



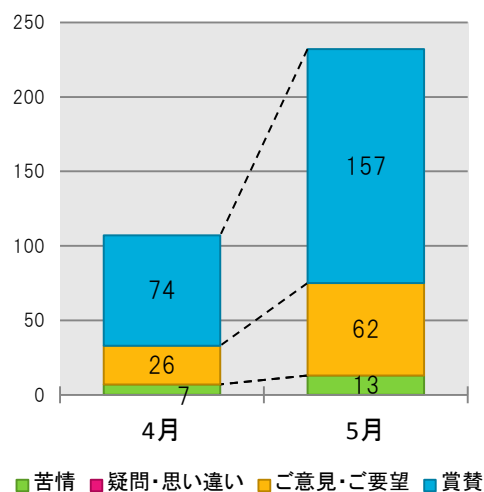
平成25年6月26日発行  
発行 アドボカー人財育成部  
発行人 大久保 義人  
編集人 高田 文美・永田なるみ

FS96662/ISO9001:2008  
CMS561710/ISO10002:2004  
LSMS586624/ISO29990:2010

## 2013年度チャンスカード提出状況

	4月	5月	計
苦情	7	13	20
疑問・思い違い	0	0	0
ご意見・ご要望	26	62	88
賞賛	74	157	231
<b>合計</b>	<b>107</b>	<b>232</b>	<b>339</b>

## 2013年度 チャンスカード提出状況



## 2013年度部署別サービス改善報告書提出状況

	4月	5月	合計
施設管理・施設Ns	1	0	1
みどり庵	3	4	7
ひまわり	3	3	6
青空・星空	0	0	0
デイ	1	1	2
在介	0	1	1
ヘルパー	0	1	1
事務管理(総務・経理)	1	3	4
営繕	1	0	1
ピッコロ	1	0	1
栄養	0	1	1
厨房	0	0	0
クリニック	0	3	3
通りハ	0	0	0
市成の薬局	0	0	0
いちなりの郷	1	1	2
アドボカー人財育成部	0	2	2
<b>合計</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>32</b>

## 具体的苦情内容

ご意見内容	4月	5月	合計
職員の態度・あいさつ・マナー	0	0	0
連絡・伝達・説明不足に関して	2	1	3
食事に関すること	0	0	0
サービス提供の遅延、配慮不足	2	3	5
不十分なサービス	3	3	6
思い違い、疑問	0	0	0
イベントに関して	0	6	6
<b>合計</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>20</b>

2013年4月は107件のチャンスカードを受付ました。受付は苦情7件、ご意見、ご要望26件、賞賛74件でした。苦情の内容としましては、「つねよし日輪館の見学会の案内が無かった」「以前介護保険外のヘルパーを利用したが、それっきり何の連絡もないです」等、説明不足や声かけ不足、また「デイサービスでマイクを使って話しをしているが、耳が遠いので耳元で話しをしないと聞こえないです」耳が遠い方に対しての配慮不足による苦情が発生しております。利用者様の立場になり、ご利用者様の目線に立ってサービスを提供する、また見直し・改善を続けていくことが求められます。2013年5月は232件のチャンスカードを受け付けました。その中でもご意見・ご要望の受付が4月26件に対し、5月は62件と前月対比141%です。利用者様やご家族とのコミュニケーションを通しより多くのご意見・ご要望を聞き取る事ができました。頂いたニーズは水平展開し、より良いサービス提供に繋げていきましょう。

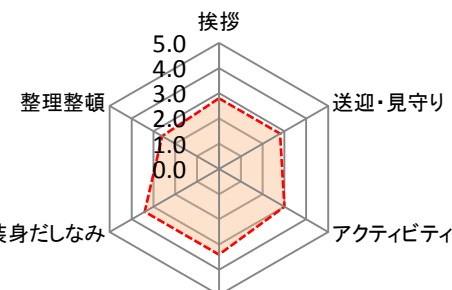
## サービス改善件数 2013年度

	4月	5月	合計
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	5	6	11
MSMで定められた手順の不順守	0	4	4
施設や部署で取決められたルールの違反	4	7	11
その他	3	3	6
<b>総件数</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>32</b>

2013年4月はサービス改善報告書の提出は12件、5月は20件でした。内容別に見ますと、転倒・転落・剥離・服薬等の事故に関するものが32件中11件発生し、全体の35%を占めています。転倒・転落のみで見ると、4月は2件・5月は3件で前年度から引き続き減少傾向にあります。5月の中に報告の急り、連絡体制の不備で2件報告がありました。どちらも時間外(夜間)に発生したのですが根本原因は、夜間の緊急時の対応について、十分な連携体制が取れていなかった為でありました。いずれも是正され有効性も確認されました。不適合に対してまず行う応急処置ですが、その場の状況を瞬時に判断し、適切な応急処置ができる事が全てのスタッフに求められます。日常業務の中にもどのようなリスクがあるのか、また利用者様の最新の健康状態等の情報共有がしっかりなされているか、常に意識し業務にあたります。

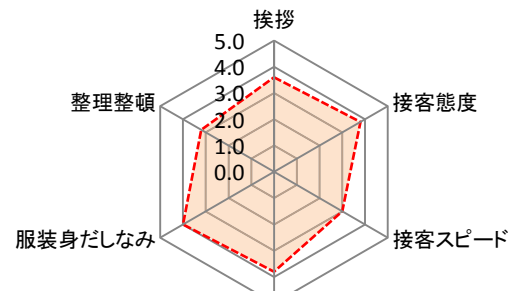
## <ミステリーショッパー(覆面調査)調査結果>

	デサービス	評価点数
①挨拶	1 笑顔で会釈しているか	3
	2 目を見ているか	3
	3 利用者さまに積極的に声をかけているか	2
	4 手の位置は	3
	5 自分から挨拶しているか	3
②送迎・見守り	6 しっかりと声かけができていないか	3
	7 安全に配慮ができていないか	3
	8 シルバーカー等の準備は万全か	3
	9 待たせることなくスムーズに配車ができるか	3
	10 ホール内での目配り気配りに意気配りはないか	2
③アクティビティ	11 利用者さまは楽しんでおられるか	3
	12 利用者さまへの気配りができているか	3
	13 テキパキと対応しているか	3
	14 利用者さま優先で計画されているか	3
	15 スタッフ同士の連携ができていないか	3
④話すスキル	16 あいづち	3
	17 復唱確認	3
	18 言葉を遮ってないか	4
	19 横柄な話し方をしていないか	4
	20 話を最後まで聞いているか	3
⑤服装身だしなみ	21 制服の着用	4
	22 清潔感があるヘアスタイル	3
	23 ピアス、イヤリングは小ぶり	4
	24 爪は伸びていないか、派手なマニキュア	3
	25 仕事のしやすい靴、服装にあった靴	3
⑥整理整頓	26 照明	3
	27 洗面所・トイレは清潔か	2
	28 ソファ等汚れ、破れはないか	2
	29 ごみ、ほこり	3
	30 花の水かえ	3



総合評価	C	評価点数判断基準			
総平均	3.0	5	エクセレント	A	
		4	大変良く出来ている	B	
		3	概ね出来ている	C	
		2	あまり出来ていない	D	
		1	全く出来ていない	E	

朝の玄関でのお迎えやお見送りの際の声かけは、明るく元気よくできている。全員そろっての朝の挨拶やラジオ体操も定着し、利用者様も積極的に参加されている。ホール内での見守り時、外でのアクティビティや映画鑑賞などホールに残られた利用者様の見守りが若干おろそかになっているケースがある。アクティビティについては、グランドゴルフや100歳体操など、利用者様から楽しいと言ってもらえるものも増えてきたが、一部チャンスカードからも工夫してほしい等の意見も聞かれる。整理整頓については、椅子の座面と背もたれの隙間にゴミ(食べ物のカス等)がたまっているのも見受けられる。トイレはティッシュが流れていなかったりトイレットペーパーが落ちていたり、定期的な時間での清掃が必要ではないか。常にきれいな状態であってほしいと思う。少しにおいも気になった。



総合評価	C	評価点数判断基準			
総平均	3.6	5	エクセレント	A	
		4	大変良く出来ている	B	
		3	概ね出来ている	C	
		2	あまり出来ていない	D	
		1	全く出来ていない	E	

3日間に渡って「みどり明星クリニック」を対象にミステリーショッパー(覆面調査)を実施した。評価者は部内2名と、クリニック利用の外部のお客さま1名に依頼した。お客さまとの会話は、ゆっくり丁寧な大きな声で話していた。トイレの壁のシミや、小さなホコリ、ベッドメイキングなど細かい所の掃除、整頓が気になった。時間帯や曜日により、お客さまの多い少ないがあり、より正確性を期するためにも、実施回数3回を次回から5回に増やす。

## ★今月のコラム★

人財とお客様の苦情は宝  
職員一人ひとりが大切な財産です。苦情がサービスの質を向上し、満足・感謝・感動に繋がります。祉徳会にとって、「人財」と「苦情」は宝=財産です。人財がサービスを生み出し、苦情がサービスの質を向上させるのです。「人財」ではなく「人財」です。職員一人ひとりが大切な財産、宝物なのです。サービスを提供するのは、結局「人=職員」なのです。  
フィロソフィ手帳 7.⑤ 大切にしたい価値観の一節です。それを受けて祉徳会ではその宝物がよりいっそう光り輝くように磨きをかけます。いわゆる人財育成としての教育です。  
ある本の中に、『共に育つ』人に仕事を教える場合、最低限の準備と手順のみを伝えて本人にやらせるケースと、周到な用意の上で細かな指示と助言をするケースがあります。どちらにしても、教える側は適切なポイントを示すために、自分が改めて仕事の急所をハッキリさせる必要があります。「人育て」は「自分育て」なのです。という一文がありました。まさに祉徳会のエルダー制度といえます。実際先日エルダーミーティングのエルダーからの発言に、『今までに教えることは苦手だったし、わざわざ考えて教えることもしてこなかった。初めてエルダーになってそれなりに指導計画を作り、新人職員にOJTを実施している。新人職員はそれを素直に受け入れて感謝の気持ちを表してくれる。そうすると益々この教え方でいいのかと自分なりに考え勉強し、それ以上のことを教えようとする自分がある。人に教えることは難しいけれど、その分自分が成長しているのを感じる』というコメントでした。いい話だと思います。教える側の責任を感じ、自分も新人職員に負けないよう頑張るといふ力強さが伝わってくると同時に、まさに祉徳会にとって新人、ベテラン問わず職員は財産であると感じる瞬間でした。