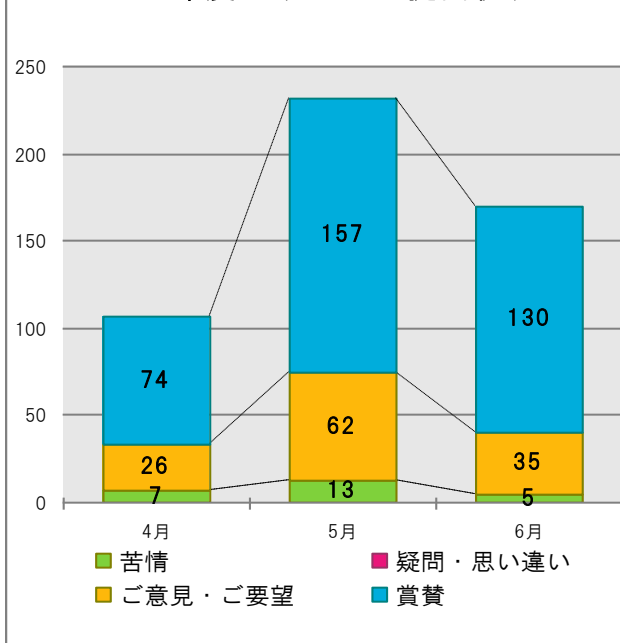




2013年度チャンスカード提出状況

	4月	5月	6月	計
苦情	7	13	5	25
疑問・思い違い	0	0	0	0
ご意見・ご要望	26	62	35	123
賞賛	74	157	130	361
合計	107	232	170	509

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	6月	合計
施設管理・施設Ns	1	0	0	1
みどり庵	3	4	1	8
ひまわり	3	3	1	7
あすなる	0	0	1	1
青空・星空	0	0	3	3
デイ	1	1	7	9
つねよし日輪間	0	0	2	2
いちなりの郷	1	1	1	3
ヘルパー	0	1	0	1
在介	0	1	0	1
総務・経理	1	3	0	4
営繕	1	0	0	1
ピッコロ	1	0	0	1
栄養	0	1	0	1
厨房	0	0	0	0
クリニック	0	3	0	3
通りハ	0	0	2	2
市成の薬局	0	0	0	0
アドボカシー人財育成部	0	2	1	3
合計	12	20	19	51

苦情の具体的内容

ご意見内容	4月	5月	6月	合計
職員の態度・あいさつ・マナー	0	0	0	0
連絡・伝達・説明不足に関して	2	1	0	3
食事に関すること	0	0	0	0
サービス提供の遅延、配慮不足	2	3	1	6
不十分なサービス	3	3	4	10
思い違い、疑問	0	0	0	0
イベントに関して	0	6	0	6
合計	7	13	5	25

2013年6月は170件のチャンスカードを受付ました。受付は苦情5件、ご意見・ご要望35件、賞賛130件でした。

苦情の内容としては、①『デイのドライブに参加しましたが、車の助手席に乗りクーラーに当たりすぎたのか、帰ってきてから痰があがり大変でした。』このご意見の根本原因は、長時間の乗車の際の配慮不足、又リスキの予測をされていなかった為発生しました。

②『朝のおつとめに行きますが、お経のカセットが壊れていて聞くことができません。なんとかなりませんか。』このご意見は、ある利用者様の日課となっている朝のおつとめのCDが壊れて聞けないとお声に対し、迅速な対応が取れていない利用者様にご迷惑をお掛けしました。入所されている利用者様からすると、みどりの園は『生活の場』であります。「ご利用者様本位」になっているか見つめ直し、ニーズに応えるために全職員協力し合い、利用者様の声に真摯に応える姿勢が必要となります。

上記の苦情は、いずれも是正処置が有効である確認がされました。賞賛は130件頂きました。いくつか紹介します。「デイサービスでの料理教室で今度は何を作るのかなど毎回とても楽しみです。」「ちょっと気分が悪かったりショートに行くとき送迎してもらって助かる。長生きできるね、ありがたい」その他、6月に行われた施設の一泊旅行に対し多くの賞賛を頂きました。

2013年度サービス改善内容

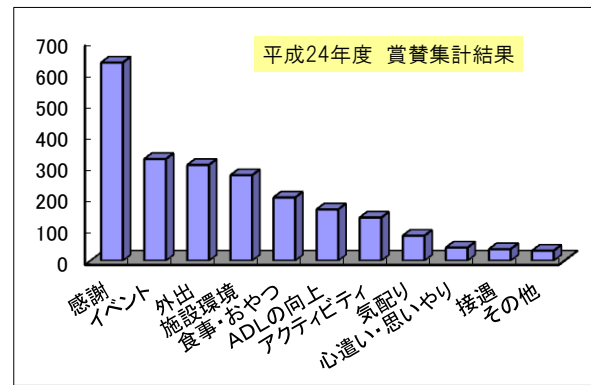
	4月	5月	6月	合計
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	5	6	8	11
MSMで定められた手順の不順守	0	4	5	4
施設や部署で取決められたルールの違反	4	7	3	11
その他	3	3	3	6
総件数	12	20	19	32

2013年6月はサービス改善報告書の提出は19件でした。19件中8件の事故の内訳としては、転倒・転落が4件、剥離1件、骨折1件、火傷1件、義歯の飲み込み1件でした。また6月は3件の車両破損が発生しました。いずれも利用者様の送迎時に発生し、内2件は車内に利用者様が乗車されていました。送迎時には色々なリスクが考えられ、また天候などによっても、リスクが高まります。リスクへの危機感を持ち、細心の注意を払う事を周知徹底して業務にあたる必要があります。いずれも、安全運転管理者より再OJTを受け、是正処置の有効性の確認がされました。

発生した事案に関する是正(アクションプラン)を全組織に水平展開し、再発防止を目指し、よりよいサービスを提供していきましょう。

<賞賛分析結果 24年度(平成24年4月～平成25年3月)>

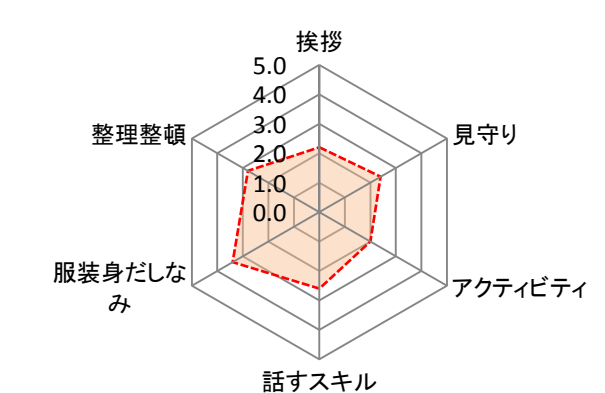
賞賛分類	祉徳会	施設介護事業所	通所介護事業所	地域密着事業所	訪問介護事業所	栄養課	営繕課	託児所	通所リハ事業所	クリニック	恒吉事業所	地域貢献委員会	合計
1 接遇	23	1	5					1	5	2			37
2 気配り	8	12	22	2	4	10			1	11	10		80
3 心遣い思いやり	1	6	4	7	1	6	2	4		8	2		42
4 感謝	115	101	105	66	13	60	3	17	60	70	20	3	633
5 外出	4	50	84	67	2	25				73	1		306
6 イベント	74	53	40	30			1				1	126	325
7 アクティビティ	5	31	70	21	1	6		2	2				138
8 食事	3	10	25	24		7	115			18			202
9 施設環境	72	17	100	11	10	2		5	5	32	18	1	273
10 ADLの向上	3	13	25	7						111	5		164
11 その他	11	1	12	2	1					1			32
	319	295	492	237	32	110	127	27	72	331	57	1	1300
	2232												



24年度は、合計2432件の賞賛を頂きましたが、賞賛の中身をもう一度精査し、200件を除き再集計し2232件となりました。内容別に見ると、最も多いものが「感謝」、次いで「イベント」、「外出」という結果でした。「感謝」については、私たちが日頃行っている仕事に対する利用者様の何気ない感謝の言葉が賞賛としてあがっていました。この「感謝」がどの部署についても最も多くあがっています。今後は、感謝の言葉よりもさらに意味のある「心遣い・思いやり」についての「賞賛」を多く頂けるよう頑張っていきたいと思います。

<ミステリーショッパー(覆面調査)調査結果>

施設サービス部 ひまわり	評価点数
①挨拶	2.0
②見守り・トイレ案内	2.0
③アクティビティ	2.0
④話すスキル	2.0
⑤服装身だしなみ	2.0
⑥施設内の整理整頓	2.0



総合評価	総合平均
D	2.6

アクティビティが活発に行われていないように感じた。仏壇の花の水かえが毎日行なわれているようには見受けられなかった。利用者様所有の机が雑然としていた。食事後時間がたっているのに食べ物落ちたままであった。

★今月のコラム★

「教える喜び」を感じないと後輩は育たない
先月に引き続き人を育てる話しを『ディズニー』の教育論から考えてみました。

ディズニーでは、熱意のある先輩が指導役に抜擢されます。祉徳会のエルダー制度と同じように、ディズニーでは、さまざまな研修と同時に現場での新人スタッフ(ディズニーではキャスト)に中身の濃いトレーニングを実施しています。いわゆるOJTで、その担当者が「トレーナー」と呼ばれるキャストで祉徳会の「エルダー」にあたります。

トレーナーは、職場の責任者に代わって、①仕事の手順や方法②仕事をより効率的に行うためのスキルなどのトレーニングを手掛ける一方、キャストに自信をもたせる役割を担っています。

各施設の責任者が、キャストたちの仕事ぶりを見て、「他のキャストに、いつもしっかり教えてあげているな、楽しそうだな」と思うキャストがいると、後日そのキャストと面談を行い、「あなたは、人を育てることに喜びを感じますか」と、問いかけキャストの意識確認を行い「やってみよう」と本人が答えれば、トレーナー候補として、トレーナーになるための研修、トレーニングを受け、初めて正式にトレーナーデビューを果たすそうです。

決して技術が素晴らしいとかだけではトレーナーにはなれません。トレーナーになる一番の条件は、教えるのが上手であること、そして何よりも、人を教える、育てることに情熱・熱意を持っていることだそうです。

こういう条件を備えたキャストをトレーナーとして育てていきますが、昇給に直接結びつかない、つまり金銭的な付加価値はありません。トレーナーを示すピンバッジが配られるだけです。

それよりも、トレーナーたちは「自分がトレーニングすることによって成長していく後輩の姿を見るのがうれしい」と言うそうです。祉徳会でもエルダーを任命する際は現場の責任者の意見を聞き、エルダーとしての資質が備わっているかコミュニケーション能力・動機付け能力等、多岐にわたって評価をし、力量を判定しています。

また、前回のコラムにも書いたとおり、祉徳会ではエルダー(トレーナー)も共に育つことを目的としており、実際エルダーの成長が実感できるようになってきました。我々も自分を律し人を教える、育てることに情熱・熱意をもってあたっていきたいと思います。