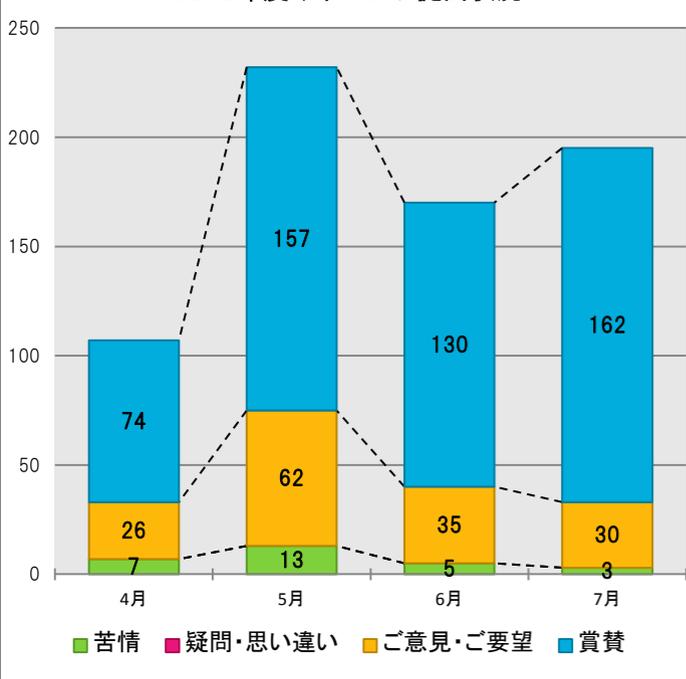


## 2013年度チャンスカード提出状況

	4月	5月	6月	7月	計
苦情	7	13	5	3	28
疑問・思い違い	0	0	0	0	0
ご意見・ご要望	26	62	35	30	153
賞賛	74	157	130	162	523
合計	107	232	170	195	704

## 2013年度 チャンスカード提出状況



## 苦情の具体的内容

ご意見内容	4月	5月	6月	7月	合計
職員の態度・あいさつ・マナー	0	0	0	0	0
連絡・伝達・説明不足に関して	2	1	0	1	4
食事に関すること	0	0	0	0	0
サービス提供の遅延、配慮不足	2	3	1	0	6
不十分なサービス	3	3	4	2	12
思い違い・疑問	0	0	0	0	0
イベントに関して	0	6	0	0	6
合計	7	13	5	3	28

2013年7月は195件のチャンスカードを受付けました。受付は苦情3件、ご意見・ご要望30件、賞賛162件でした。

苦情の内容については、3件のうちの2件が同じデイサービス利用者様の外出に関するご家族からのご意見であり、デイサービス内の内部コミュニケーション(連携)が出来ていなかった事が原因で二次苦情が発生してしまいました。お客様とのお約束や伝言は即伝達し、スタッフ同士で共有して必ず守れるようにしましょう。また、苦情を受け付け、それを公表するのはサービスの質を上げるためです。苦情は、単なる不満(クレーム)だけでなく、意見、要望、相談、提案などです。頂いた評価や苦情をしっかりと受け止め、即座にそれをサービスに反映できるようにしましょう。

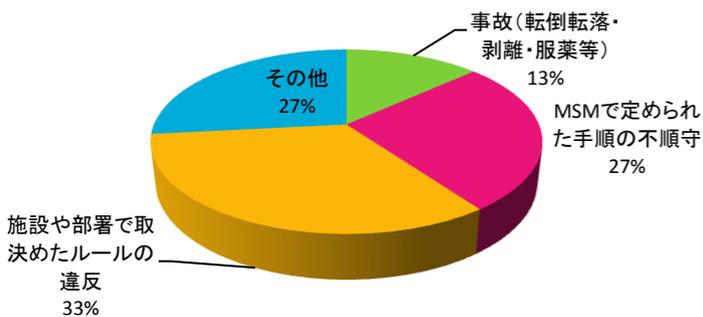
賞賛は162件頂きました。「昨日はありがとうございました。会そのものも大変盛り上がり良かったが、何よりも職員の皆さんの準備から、当日の役割分担、最後の後片付けまでの手際の良さに関心しました。若い方々も頑張っていましたね。素晴らしいチームワークですね」といった、平南地区で開催したないとカフェについて多くの賞賛を頂いております。

チャンスカードの提出件数が、月に約200件前後と安定した提出状況になってきております。今後も、利用者様の声に耳を傾けてサービスの向上に役立てていくように取り組んでいきましょう。

## 2013年度サービス改善内容

	4月	5月	6月	7月	合計
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	5	6	8	2	21
MSMで定められた手順の不順守	0	4	5	4	13
施設や部署で取決めたルール違反	4	7	3	5	19
その他	3	3	3	4	13
総件数	12	20	19	15	66

2013年7月は、サービス改善報告書の提出は15件でした。15件中、転倒転落が1件、表皮剥離1件と利用者様に関する事故は非常に減少が見られました。一方で、物品の修理や食品、薬品、記録物の管理が出来ていないといったものが多く見られました。利用者様に直接関わる事故を防ぐことが第一ではありますが、物の管理や記録物の管理も利用者様に最適なサービスを提供するために最低限必要なものです。マネジメントシステムマニュアルや手順書、部署で決めたルール通りに管理が出来るようにしましょう。

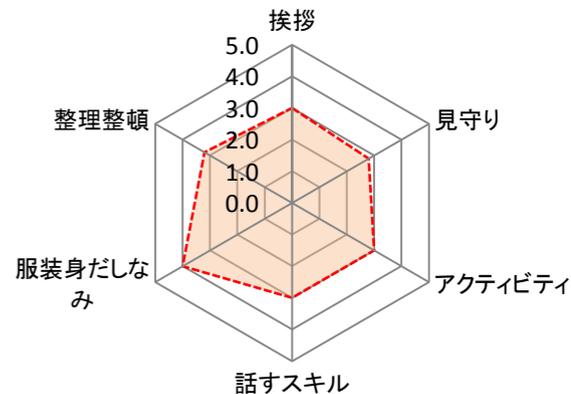


## 2013年度部署別サービス改善報告書提出状況

	4月	5月	6月	7月	合計
施設管理・施設Ns	1	0	0	0	1
みどり庵	3	4	1	1	9
ひまわり	3	3	1	1	8
あすなろ	0	0	1	0	1
青空・星空	0	0	3	2	5
デイ	1	1	7	1	10
つねよし日輪間	0	0	2	0	2
いちなりの郷	1	1	1	1	4
ヘルパー	0	1	0	1	2
在介	0	1	0	0	1
総務・経理	1	3	0	0	4
営繕	1	0	0	4	5
ピッコロ	1	0	0	0	1
栄養	0	1	0	1	2
厨房	0	0	0	0	0
クリニック	0	3	0	2	5
通りハ	0	0	2	0	2
市成の薬局	0	0	0	0	0
アドボカシー人財育成部	0	2	1	0	3
事業推進部	0	0	0	1	1
合計	12	20	19	15	66

## <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 青空・星空	評価点数
①挨拶	3
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	3
4 手の位置は	3
5 自分から挨拶しているか	3
②見守り・トイレ案内	3
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 車いす等の準備は万全か	3
9 ナースコールは待たせることなくできていないか	3
10 ホール内での目配り気配りに怠りはないか	2
③アクティビティ	3
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ないか	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	3
16 あいづち	3
17 復唱確認	3
18 言葉を遮ってないか	3
19 横柄な話し方をしていないか	3
20 話を最後まで聞いているか	3
⑤服装身だしなみ	4
21 制服の着用	4
22 清潔感があるヘアスタイル	4
23 ビアス、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	4
25 仕事のしやすい靴、服装にあった靴	4
⑥施設内の整理整頓	4
26 照明	4
27 洗面所・トイレは清潔か	4
28 ソファ等汚れ、破れはないか	3
29 ごみ、ほこり	3
30 花の水かえ	2



総合評価	C
総合計	95
総平均	3.2

評価点数判断基準		
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

声かけや挨拶は感じよく出来ている職員とそうでない職員がいた。(言葉遣いも親しみを込めた様子ではあるが、少し気になる)居室やトイレは全体的にきれいにされていた。パブリックホールの仏壇は、毎朝おつとめをされていると思うが、花が少しおれかけていて、ほこりや汚れが目立つ。総合評価はC(概ねできている)

## ★今月のコラム★

### 【相手の存在を認める】

人と話するのが苦手、何を話したらいいのかわからない等の声をよく聞きますが、職場において良好な人間関係を作り、活発なコミュニケーションを実現するためには何が必要なのでしょう。

当然職場というのは仲の良い人間ばかりの集まりではありません。生きてきた人生、生活環境や価値観も違います。けれどもチームワークを駆使しなければ仕事はスムーズに回らないし、何よりもお客様に迷惑をおかけすることになります。

実際に、良好な人間関係、活発なコミュニケーションを実現するためには『相手の存在を認める』ことが基本とされています。そのために、いつも見ている、マメに声をかけるといったことが必要になります。このような相手の存在を認める行為を『ストローク』といい、ストロークこそ、良好な人間関係をつくり、人を育てる基本といえます。

ストローク理論にはプラス(肯定的なポジティブ)ストローク、誰か(何か)を肯定して認めることと、マイナス(否定的なネガティブ)ストローク、誰か(何か)を否定して認めないことがあります。ストロークとは、認知(肯定)、あるいは否認(否定)を表現・伝達する言動の一単位のことです。

ストローク理論のコメントの中に、  
友達でも 伴侶でも 親戚でも、大人でも 部下でも 同僚でも、我が子でも 教え子でも 隣人でも 絵画でも 犬猫でも 音楽でも、  
誰か、何かへ、一日に一回、ただ一言で構いませんので、褒めてみてください。

「あなたがいて良かった」.....たった10文字・1秒で済みます。

何の理由もありません、最も大切なのは 無条件のプラスのストローク。

ほめ続けた結果、なぜか、あなたに好循環が訪れます (=情けは人の為ならず)

そして、意識して、マイナスのストロークを封じ込めて下さい。

たったそれだけで、あなたの未来は好転します。とありました。即実践したいと思います。