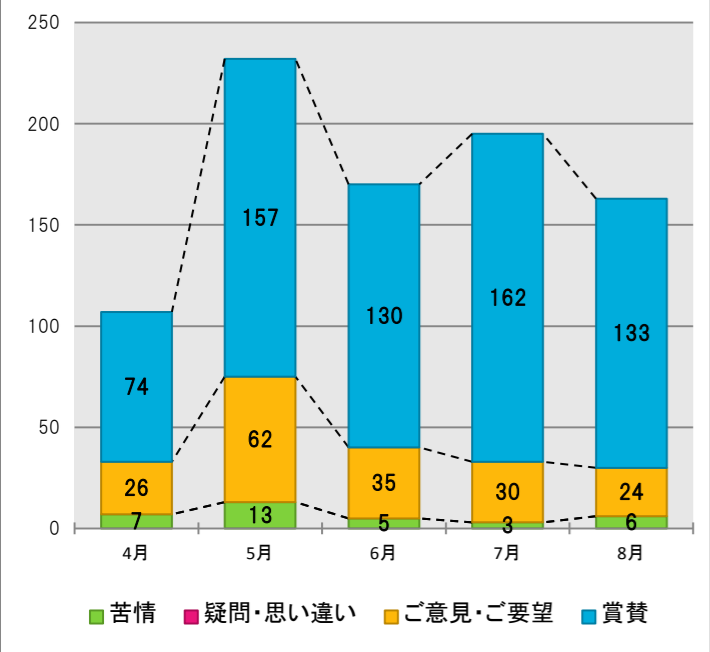


2013年度チャンスカード提出状況

	4月	5月	6月	7月	8月	計
苦情	7	13	5	3	7	35
疑問・思い違い	0	0	0	0	0	0
ご意見・ご要望	26	62	35	30	23	176
賞賛	74	157	130	162	133	656
合計	107	232	170	195	163	867

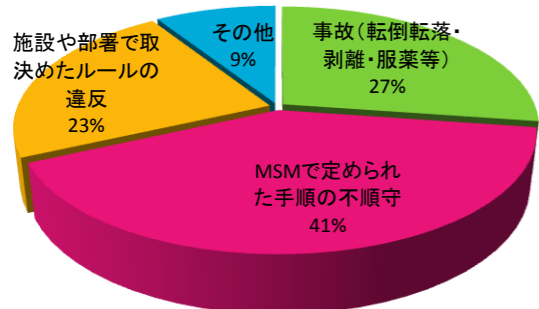
2013年度 チャンスカード提出状況



2013年度サービス改善内容

	4月	5月	6月	7月	8月	合計
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	5	6	8	2	6	27
MSMで定められた手順の不順守	0	4	5	4	9	22
施設や部署で取決めたルール違反	4	7	3	5	5	24
その他	3	3	3	4	2	15
総件数	12	20	19	15	22	88

サービス改善報告については、8月は全体で22件の報告があり増加傾向でした。22件中、利用者様に関する事故については転倒転落が1件、表皮剥離2件、誤嚥・窒息2件であり、減少が見られた先月と比較すると3倍の件数となりました。転倒・転落に関するものは1件のみで転倒は減少傾向でしたが、誤嚥・窒息という大きな事故が発生しております。また、特にMSMで定められた手順の不順守が4割と多くの割合を占めています。上半期は全体的に、転倒等の利用者様に関係する事故の件数は減少がみられてはいますが、事故の少ない時期が続いた後に事故が多くなる傾向がみられます。利用者様の状況は常に変化します。今後も、常にリスクへの意識を高めることで大きなリスクを回避できるようにしましょう。



苦情の具体的内容

ご意見内容	4月	5月	6月	7月	8月	合計
職員の態度・あいさつ・マナー	0	0	0	0	0	0
連絡・伝達・説明不足に関して	2	1	0	1	1	5
食事に関すること	0	0	0	0	0	0
サービス提供の遅延、配慮不足	2	3	1	0	3	9
不十分なサービス	3	3	4	2	3	15
思い違い・疑問	0	0	0	0	0	0
イベントに関して	0	6	0	0	0	6
合計	7	13	5	3	7	35

2013年8月は163件のチャンスカードを受付けました。内訳は苦情7件、ご意見・ご要望23件、賞賛133件でした。

苦情の内容としては、「いちなりの郷利用者様より、パンが小さくて足りない。もう少し量を増やせないか。」「デイサービスは買い物に連れて行ってくれた。でも私は降りなくてバスの中に妹と待っていたが、日がさして暑かった。あまりクーラーもきいてなくて嫌だった。」といったご意見を頂いております。利用者様へのケアの中で業務的な仕事をこなすことも大前提ではありますが、ただ日々の業務をこなすだけでなく、利用者様に対して常に思いやりと察しの心を持つことが求められます。相手が言葉にださなくとも、それを察して先回りして提供するという気遣い出来るような「感性、思いやり」ある職員を目指しましょう。

要望については、少しずつ減ってきている傾向にあります。利用者様のニーズは常に変化しています。日ごろから利用者様の意見に耳を傾け、対応するためにまずはやってみようといった姿勢を心掛けましょう。

賞賛は133件頂きました。「みどりの園の夏祭りに参加して、利用者の方や、ご家族の方地域の方々の楽しんでいる様子を見る事ができ、嬉しく思います。毎年、参加することを楽しみにしているのでも来年も声をかけてください。」といった夏祭りに対する賞賛ご意見を最も多く頂いております。

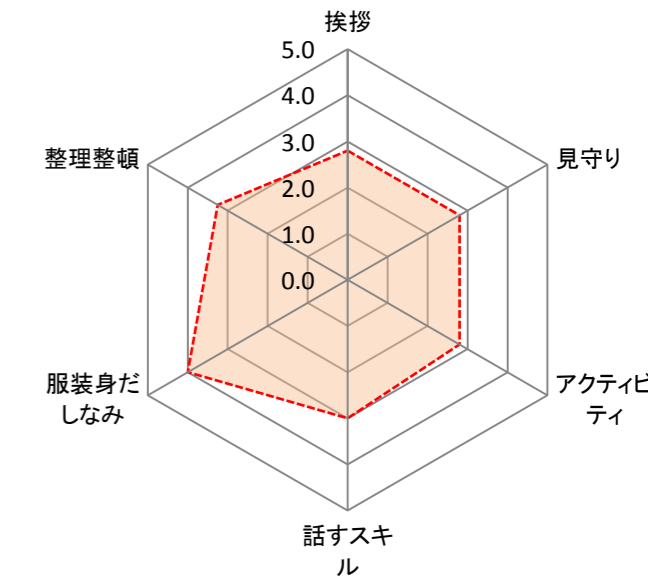
2013年度部署別サービス改善報告書提出状況

	4月	5月	6月	7月	8月	合計
施設管理・施設Ns	1	0	0	0	1	2
みどり庵	3	4	1	1	1	10
ひまわり	3	3	1	1	2	10
あすなる		0	1	0	0	1
青空・星空	0	0	3	2	2	7
デイ	1	1	7	1	3	13
つねよし日輪間	0	0	2	0	0	2
いちなりの郷	1	1	1	1	2	6
ヘルパー	0	1	0	1	3	5
在介	0	1	0	0	1	2
総務・経理	1	3	0	0	1	5
営繕	1	0	0	4	1	6
ピッコロ	1	0	0	0	0	1
栄養	0	1	0	1	1	3
厨房	0	0	0	0	2	2
クリニック	0	3	0	2	0	5
通りハ	0	0	2	0	0	2
市成の薬局	0	0	0	0	0	0
アドボカシー人財育成部	0	2	1	0	2	5
事業推進部	0	0	0	1	0	1
合計	12	20	19	15	22	88

<ミステリーショッパー(覆面調査)調査結果>

	評価点数	項目別平均	項目別評価
①挨拶	3 3 3 2 3	14	2.8 D
②見守り・トイレ案内	3 3 3 3 2	14	2.8 D
③アクティビティ	3 3 2 3 3	14	2.8 D
④話すスキル	3 3 3 3 3	15	3.0 C
⑤服装身だしなみ	4 4 4 4 4	20	4.0 B
⑥施設内の整理整頓	4 4 3 2 3	13	3.3 C

対象部署	施設サービス部 みどり庵
------	--------------



評価点数判断基準			総合評価
5	エクセレント	A	総合評価 C
4	大変良く出来ている	B	
3	概ね出来ている	C	総合計 90
2	あまり出来ていない	D	総平均 3.1
1	全く出来ていない	E	

8月は施設サービス部「みどり庵」を対象にミステリーショッパーを実施致しました。総合評価としては概ね出来ている「C」という結果でした。朝の集い時には、歌を歌ったり、指の体操をしたり等のアクティビティが活発に行われている様子が見られました。ただし、こじんまりとした空間がユニットの特徴としてあるものの利用者様との積極的関わりが少ないと感じる場面が見られました。また、スタッフ間の会話や言葉遣い、態度については少し気をつける必要性が感じられました。

★今月のコラム★

前月号のコラムでストローク=『相手の存在を認める行為』についてコメントしましたが、今回はその続きです。ストロークには、受け取ると嬉しい「プラスのストローク」と受け取ると嫌な気持ちになる「マイナスのストローク」があります。一般的に私たちはプラスのストロークを求めて行動していますが、仮にプラスのストロークがもらえない日が続くと、心理的にマイナスのストロークであっても、無いよりはましと考えるようです。

では「マイナスのストローク」が増えてくるとどうなるか。ストロークの特徴として、プラスのストロークを投げると、50%の確率でプラスのストロークが返ってきて、残りの50%はマイナスのストロークが返ってきます。しかし、マイナスのストロークを投げたら、なんと99.9%の確率でマイナスが返ってくるそうです。

ということは、言葉や態度でマイナスストロークやマイナスのオーラで相手に接すると、必ず相手もそれに対しマイナスで反応する。いわゆる、イライラするような話し方をすると、相手はカチンときて、同じようにさらに辛辣な返答をする。売り言葉に買い言葉です。これではコミュニケーションが成立するはずがありません。

まさに「フィロソフィ手帳」にある、「みどりの園 躰6原則」1.感謝の心:常にお礼の言葉や感謝の気持ちを伝えること。2.信じる心:常にプラス発想をし、天を敬い、人を信じること。3.あいさつ:自ら明るく、元気な挨拶をすること。5.素直な心:素直にあやまり、反省すること。そのものです。お客様や利用者様にはもちろんのこと、先輩・上司・同僚・後輩ましてや家族に対しても「プラスのストローク」で接することが、自分自身健全な生活を維持する上で一番肝心なのかもしれません。