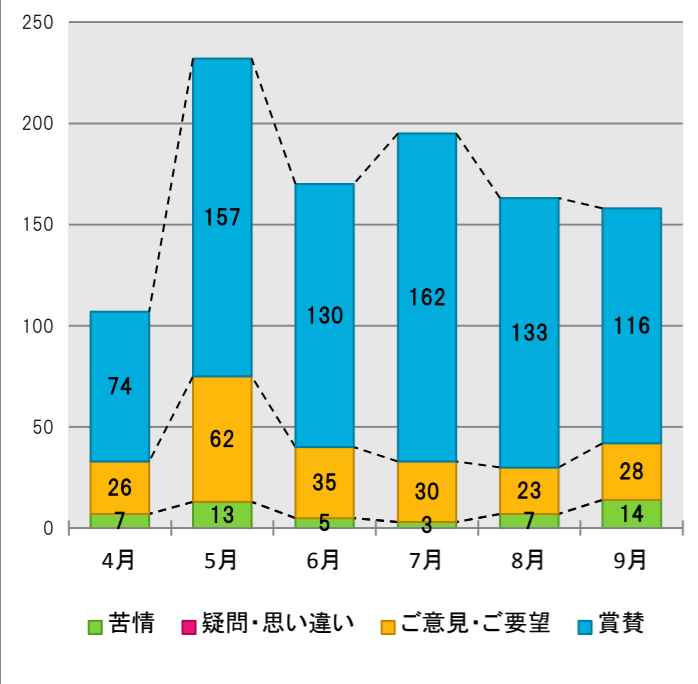




2013年度チャンスカード提出状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
苦情	7	13	5	3	7	14	49
疑問・思い違い	0	0	0	0	0	0	0
ご意見・ご要望	26	62	35	30	23	28	204
賞賛	74	157	130	162	133	116	772
合計	107	232	170	195	163	158	1025

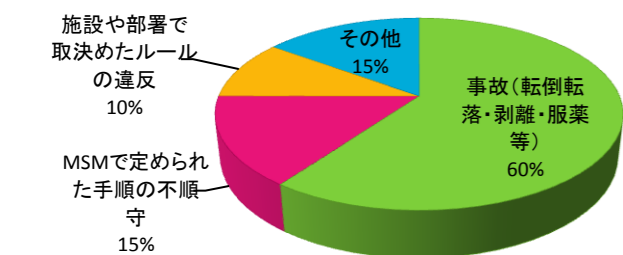
2013年度 チャンスカード提出状況



2013年度サービス改善内容

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	5	6	8	2	6	12	39
MSMで定められた手順の不順守	0	4	5	4	9	3	25
施設や部署で取決められたルールの違反	4	7	3	5	5	2	26
その他	3	3	3	4	2	3	18
総件数	12	20	19	15	22	20	108

サービス改善報告については、9月は全体で20件の報告がありました。利用者様に関する事故については転倒転落が5件、表皮剥離5件、誤薬1件、指はさみ1件であり、先月と比較すると事故の件数が2倍、今年度に入ってから最多の件数となりました。事故防止の為に再発防止策について情報の共有をしっかりとしましょう。また、重大な事故が発生した際には、その前に多くのヒヤリハットが潜んでいる可能性があり、ヒヤリハットの事例を集めることで重大な災害や事故を予防することができます。結果として事故に至らなかったものであるため、見過ごされてしまうことが多いですが、まずはヒヤリハットに積極的に取り組み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	9月	合計
職員の態度・あいさつ・マナー	0	0	0	0	0	1	1
連絡・伝達・説明不足に関して	2	1	0	1	1	5	10
食事に関すること	0	0	0	0	0	0	0
サービス提供の遅延、配慮不足	2	3	1	0	3	2	11
不十分なサービス	3	3	4	2	3	5	20
思い違い、疑問	0	0	0	0	0	0	0
イベントに関して	0	6	0	0	0	1	7
合計	7	13	5	3	7	14	35

2013年9月は158件のチャンスカードを受けました。内訳は苦情14件、ご意見・ご要望28件、賞賛116件でした。

苦情に関しては、14件と先月と比較すると2倍の件数となっております。内容としては、「入浴の際に次から次へとバタバタと入ってきてゆっくり入れなかった。朝一に不快な思いをしたので1日初めてデイサービスが楽しくなかった。」「来園され、この前点滴をしてもらったが、時間がすごかかりました。最初の点滴の時、時間がどのくらいかかるのかと、途中の様子見なども来てもらいなかった。何の点滴かと尋ねたがしっかりと応えもなかった。直接聞いてもらいたかったので来ました。」といったご意見を頂いております。件数としては2倍となっておりますが、苦情は、単なる不満(クレーム)とは限りませんし、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。日ごろから利用者様の意見に耳を傾け、頂いた評価や苦情をしっかりと受け止めそれをサービスに反映できるようにしましょう。

賞賛は116件頂きました。「子供たちがいないとカフェをととても楽しみにしていました。今日はとてもうれしい様子で二人とも楽しく踊っています。参加して良かったです本当にありがとうございました」「今日は輝北町から参加したが、よか晚じゃ。恒吉に来てこんな元気な会に参加して交流が出来て良かった。料理もおいしいし、良い会じゃ。」といった9月に行った「ないとカフェin恒吉」に対する賞賛の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	9月	合計
施設管理・施設Ns	1	0	0	0	1	0	2
みどり庵	3	4	1	1	1	1	11
ひまわり	3	3	1	1	2	4	14
あすなろ	0	0	1	0	0	3	4
青空・星空	0	0	3	2	2	3	10
デイ	1	1	7	1	3	1	14
つねよし日輪館	0	0	2	0	0	0	2
いちなりの郷	1	1	1	1	2	3	9
ヘルパー	0	1	0	1	3	0	5
在介	0	1	0	0	1	0	2
総務・経理	1	3	0	0	1	0	5
営繕	1	0	0	4	1	1	7
ピッコロ	1	0	0	0	0	0	1
栄養	0	1	0	1	1	0	3
厨房	0	0	0	0	2	0	2
クリニック	0	3	0	2	0	2	7
通リハ	0	0	2	0	0	1	3
アドボカシー人財育成	0	2	1	0	2	0	5
事業推進部	0	0	0	1	0	0	1
各種委員会	0	0	0	0	0	1	1
合計	12	20	19	15	22	20	108

<ミステリーショッパー(覆面調査)調査結果>

		評価点数	項目別計	項目別平均	項目別評価
①挨拶	1 笑顔で会釈しているか	4	17	3.4	C
	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	4			
②見守り・トイレ案内	6 しっかりと声かけができていますか	3	14	2.8	D
	7 安全に配慮ができていますか	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ますか	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	11 利用者さまは楽しんでおられるか	3	15	3.0	C
	12 利用者さまへの気配りができていますか	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ますか	3			
④話すスキル	16 あいづち	3	16	3.2	C
	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	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	3	16	3.2	C
	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か	3			
	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	3			
⑥施設内の整理整頓	26 照明	3	13	2.6	D
	27 洗面所・トイレは清潔か	3			
	28 ソファー等汚れ、破れはないか	2			
	29 ごみ、ほこり	3			
	30 花の水かえ	2			

★今月のコラム★

チーム全体を元気づける「言葉の魔法」

何ごとにも前向きに取り組んで、元気ハツラツとしている人は、周りの人を元気づける。頼まれたことは、快く引き受けて素早く成し遂げる。少なくとも、いつもそうだった心構えであれば、「いま、ちょっと忙しいものですから」とか「それは私の担当ではありません」といったセリフは決して口から出ない。たしかに誰が考えても無理と思えるような事を安請け合ひすることは問題だが、「やれるだけやってみます」といった心意気も必要と言える。やりたくない気持ちをストレートに出して、あれこれ言い訳をしたり、嫌な顔をするようでは、同じ頼まれ仕事をやるにしても、相手に対して効果は半減する。(フィロソフィ手帳師匠直伝「4つの鉄板ルール」一つ、頼まれ事は、試され事！一つ、できない理由は、いわない！に通ずるものがある。)いつも言動が前向きな人は、相手が社内の人であれ、社外の人であれ、相手に良い印象を与えることができる。前向きな言動とは？

「それはおもしろいですね」「その考えいいかもしれませんね」

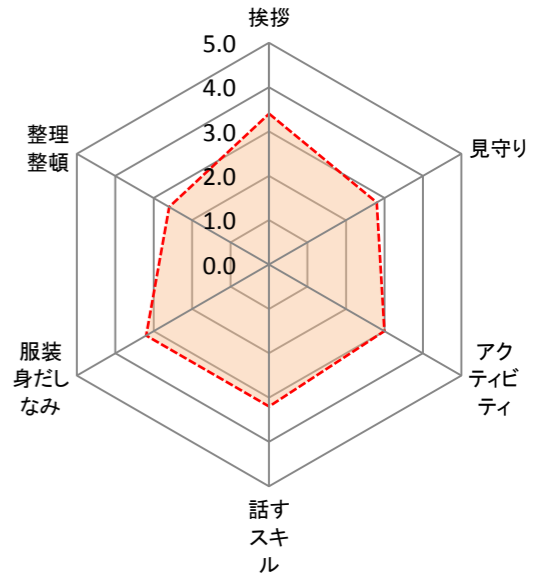
同僚や先輩、上司あるいはお客様から何かアイデアを話して聞かされたとき、「そんなこと無理ですよ」とか「過去にそんな例は無いですね・したことないですね」とすぐに否定したり、あら探しをしないで、反対に「それはおもしろそうですね」とか、「できるといいですね」という一言と、自分なりの感想やアドバイスを付け加えることによって相手は、ますます熱のこもった構想を語るだろう。

「私にやらせてください」「チャレンジしてみます」

自分の実力以上のことだと思っても、積極的に手をあげてチャレンジする。そうすればチャンスも巡ってくる。先月号まで紹介したプラスストロークと同様に、言葉のつかいかた一つで力がみなぎってくるし、チームとしての活性化にもつながる。ぜひ実行していただきたい。

対象部署

グループホーム コーポラスいちなりの郷



評価点数判断基準			総合評価
5	エクセレント	A	C
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	
総合評価			C
総合計			91
総平均			3.1

9月はグループホーム「コーポラスいちなりの郷」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。全体的な雰囲気はゆったりとしており、心地よく感じられました。職員の接遇も概ねできています。ただし、居室の隅々の細かい部分の清掃が少し不十分に感じられました。また、玄関前の花壇の草が目立っていたり、花があまりなくさみしく感じましたのでスペースを有効活用していただきたいと思っております。