

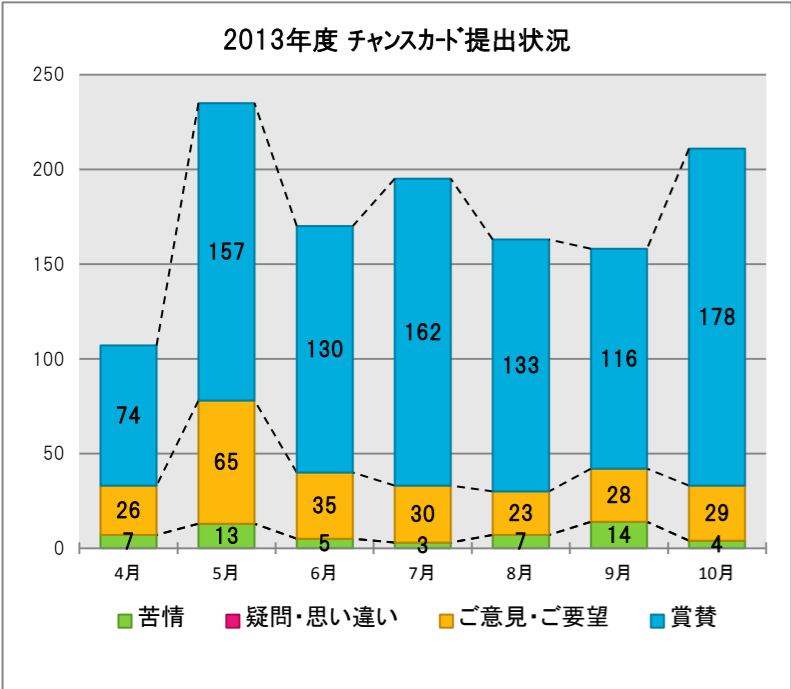


平成25年11月27日発行
発行 アドボカシー人財育成部
発行人 大久保 義人
編集人 高田 文美

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

2013年度チャンスカード提出状況

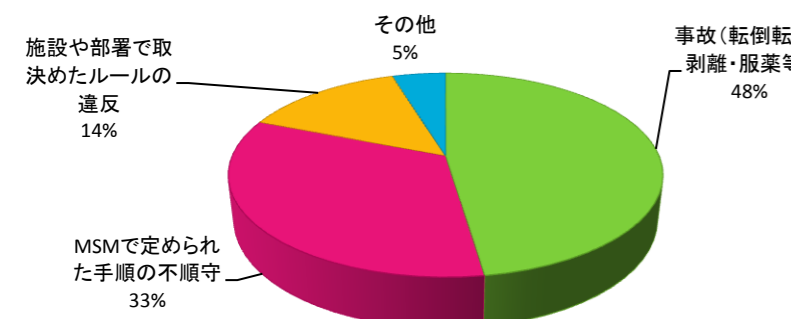
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	計
苦情	7	13	5	3	7	14	4	53
疑問・思い違い	0	0	0	0	0	0	0	0
ご意見・ご要望	26	65	35	30	23	28	29	236
賞賛	74	157	130	162	133	116	178	950
合計	107	235	170	195	163	158	211	1239



2013年度サービス改善内容

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	合計
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	5	6	8	2	6	12	10	49
MSMで定められた手順の不順守	0	4	5	4	9	3	7	32
施設や部署で取決められたルールの違反	4	7	3	5	5	2	3	29
その他	3	3	3	4	2	3	1	19
総件数	12	20	19	15	22	20	21	129

サービス改善報告書については、10月は全体で21件の報告がありました。サービス改善内容として、利用者様に関する事故については転倒転落が6件、表皮剥離2件、打ち身1件でしたが、今年度に入ってから「転倒転落」が最大の件数となりました。転倒・身体拘束委員会からも啓発がありましたが、利用者様の介助の統一はADL変化時に随時行われていますか？スタッフ間で共通認識を取り、ケアの統一をする事で事故を未然に防ぎ、利用者様にとって不安の無い生活に繋がります。出来る事はして頂き、過剰な介護はしない。その事を全員で周知して行く事で、利用者様のレベルUPや意欲向上に繋がっていきましょう。ヒヤリハットに関しても、一日を振り返り、確認して行く事でリスクに対する意識が高まると思いますので、引き続き積極的に取り組んでいきましょう。



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	10月	合計
職員の態度・あいさつ・マナー	0	0	0	0	0	1	0	1
連絡・伝達・説明不足に関して	2	1	0	1	1	5	1	11
食事に関すること	0	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	1	12
不十分なサービス	3	3	4	2	3	5	2	22
思い違い、疑問	0	0	0	0	0	0	0	0
イベントに関して	0	6	0	0	0	1	0	7
合計	7	13	5	3	7	14	4	53

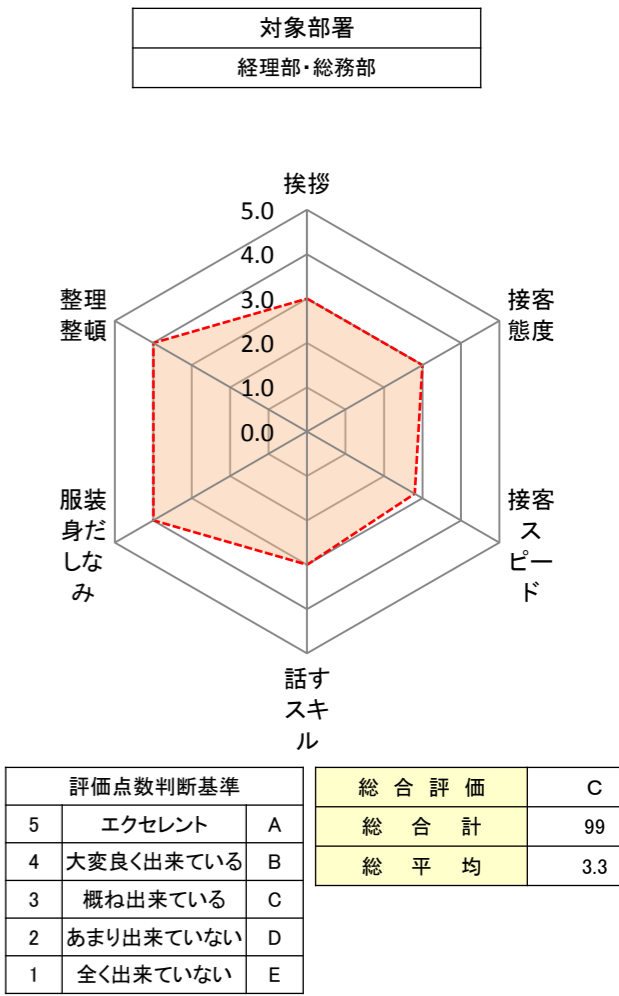
2013年10月は211件のチャンスカードを受付けました。内訳は苦情4件、ご意見・ご要望29件、賞賛178件でした。
苦情については、9月は14件と増加傾向にありましたが、10月は4件と減少しています。内容としては、「(デイサービス利用時)最近では、スタッフの皆さんが忙しいのか、計算問題をしても採点してくれない。以前は点数をつけてくれたのに。」「通所介護を利用して入浴しているが、男性の方だと恥ずかしいので女性の方に介助して欲しい」といったご意見を頂いています。どの苦情についても、原因の根底にはご利用者様への「察しのこころ」による、マニュアルを超えた気配り、裏表のない思いやりのこころや感性が欠けていたことがあるようです。常に、自分自身の、またはお互いのお客様に対する姿勢を見直すようにしましょう。
賞賛は178件と先月と比較して60件程多く頂きました。「ヘルパー1日遠足に行けて良かった。とても楽しかった。このような遠足を企画して頂き、ありがたいです。私は一人暮らしなので多数の人の場に出て気分転換が出来るとてもいいです。ずっと続けていきたいです。」「(いちなりの郷一泊旅行にて)この2日間の旅行は何よりも最高の幸福でした。」「(デイ・通りハ合同)一泊旅行に参加してとても楽しかったです。特に夜の宴会はとても賑やかで楽しかったです。また参加かせてください。」といった各事業所における遠足や一泊旅行等のイベントに対して賞賛の声を多く頂きました。

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	10月	合計
施設管理・施設Ns	1	0	0	0	1	0	0	2
みどり庵	3	4	1	1	1	1	0	11
ひまわり	3	3	1	1	2	4	5	19
あすなろ	0	1	0	0	0	3	0	4
青空・星空	0	0	3	2	2	3	2	12
デイ	1	1	7	1	3	1	3	17
つねよし日輪館	0	0	2	0	0	0	0	2
いちなりの郷	1	1	1	1	2	3	2	11
ヘルパー	0	1	0	1	3	0	1	6
在介	0	1	0	0	1	0	1	3
総務・経理	1	3	0	0	1	0	3	8
営繕	1	0	0	4	1	1	1	8
ピッコロ	1	0	0	0	0	0	1	2
栄養	0	1	0	1	1	0	0	3
厨房	0	0	0	0	2	0	0	2
クリニック	0	3	0	2	0	2	1	8
通りハ	0	0	2	0	0	1	0	3
アドボカシー人財育成部	0	2	1	0	2	0	1	6
事業推進部	0	0	0	1	0	0	0	1
各種委員会	0	0	0	0	0	1	0	1
合計	12	20	19	15	22	20	21	129

<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	3	15	3.0	C
	2 目を見ているか	3			
	3 お客様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接客態度	6 座ったまま対応していないか	3	15	3.0	C
	7 目を見ているか	3			
	8 明るい顔をしているか	3			
	9 両手での受け渡し	3			
	10 目配り気配りができているか	3			
③接客スピード	11 お客様を待たせていないか	3	14	2.8	D
	12 お客様への気配り	3			
	13 テキパキと処理しているか	3			
	14 お客様優先で作業をしているか	3			
	15 スタッフ同士の連携ができているか	2			
④会話のスキル	16 あいづち	3	15	3.0	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	3			
	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	20	4.0	B
	22 清潔感があるヘアスタイル	4			
	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	4			
	25 仕事のしやすい靴、服装にあった靴	4			
⑥事務所内の整理整頓	26 照明	4	20	4.0	B
	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	4			
	29 ごみ、ほこり	4			
	30 花の水かえ	4			



10月は経理部・総務部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。基本的な接遇はそつなくできているが、スタッフの人員が少ない時などお客様を待たせてしまうこともあり、アドボカシーが連携はしているもののタイムラグが生じているのが現状です。今後は今まで以上にアドボカシーが連携を図っていききたいと思います。

★今月のコラム★

本当にきちんと、しっかりと教えたのですか？ 教える・教育することは本当に難しい。

上司から、あるいは先輩からの発言に、「何度同じことを言わせるんだ」「さっき教えたのに、何でできないんだ・・・」「さっき言ったよね?」「先日子ちゃんと説明したよね?」・・・などなど、部下が仕事が出来ないときに上司はよくこのような台詞を言うてしまうものです。しかし、実はこのように感じているということは、「教える」「教育する」ということに勘違いをしてしまっている可能性が高いようです。「言った」「説明した」「伝えた」=「教えた」「教育した」という、いわゆる『勘違い』が成立しています。教える際にこの勘違いが成立してしまっている上司や先輩は、それが原因でストレスを感じ、イライラしたり、雰囲気が悪くなったり、挙句の果ては当たり散らしたり・・・などとなることでしょう。そもそも「教える」「教育する」とはどういうことでしょうか。
辞書を引くと「教育する」= ある人間を望ましい姿に変化させるために、身心両面にわたって、意図的、計画的に働きかけること。知識の啓発、技能の教授、人間性の涵養(かんよう=無理をしないで水が自然に染み込むように、ゆっくり養い育てること)などを図り、その人のもつ能力を伸ばそうと試みること。とあります。つまり、「教える」「教育」ということは、相手が理解し、実行し、出来るようになってはじめて「教えた」「教育した」といえます。仕事を教える際、冒頭の勘違いが成立している上司や先輩の場合、「働きかけ」いわゆる「言った」「伝えた」「説明した」を行っただけで教えたつもりになって満足し、「変化させる」にまで至っていません。我々も改めて振り返り、自己満足になっていないか見つめ直す必要があるかもしれません。