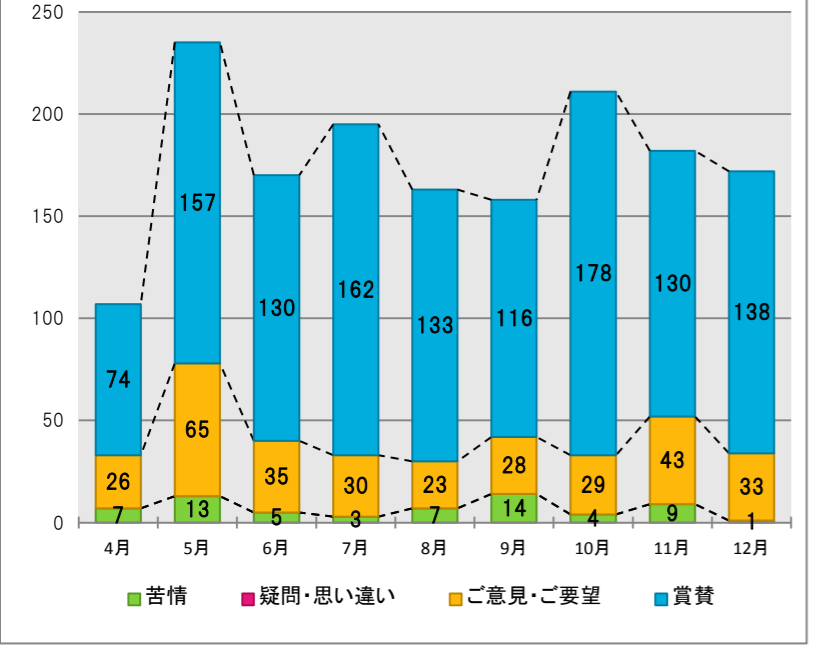




2013年度チャンスカード提出状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	計
苦情	7	13	5	3	7	14	4	9	1	63
疑問・思い違い	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ご意見・ご要望	26	65	35	30	23	28	29	43	33	312
賞賛	74	157	130	162	133	116	178	130	138	1218
合計	107	235	170	195	163	158	211	182	172	1593

2013年度 チャンスカード提出状況

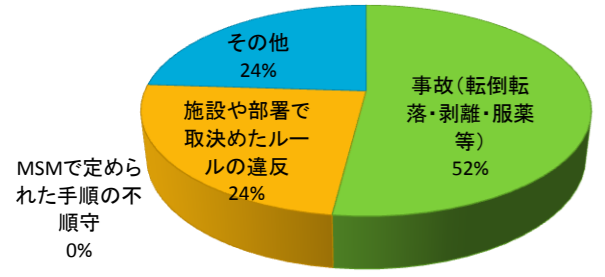


2013年度サービス改善内容

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	5	6	8	2	6	12	10	7	13	69
MSMで定められた手順の不順守	0	4	5	4	9	3	7	1	0	33
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	6	6	41
その他	3	3	3	4	2	3	1	4	6	29
総件数	12	20	19	15	22	20	21	18	25	172

12月のサービス改善報告書は、全体で25件の提出がありました。転倒・転落が最も多く10件発生しており、今年度に入って最大の件数となっています。その他で“事故”に分類されるものとしては、打撲が2件、誤嚥が1件発生しています。

12月は「転倒・転落」が非常に増加していますが、特に、ひまわりユニットと青空星空ユニットにおいて短期間で連続して転倒が発生しています。1月度も現時点で4件の転倒・転落が発生していますが、12月に転倒転落のヒヤリハットにあがった方や、12月に転倒された方が再度転倒するケースが見られています。ヒヤリハットの時点での、適切な対応の検討と、情報共有をしっかりと行って頂き、転倒・転落の防止に努めていただきたいと思います。また、12月には「誤嚥」による死亡事故も発生しています。転倒・転落だけでなく、その他のインシデントについてもリスクへの意識を高めて、積極的にヒヤリハットに取り組んで頂きたいと思えます。



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	11月	12月	合計
職員の態度・あいさつ・マナー	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
連絡・伝達・説明不足に関して	2	1	0	1	1	5	1	2	1	14
食事に関すること	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
サービス提供の遅延、配慮不足	2	3	1	0	3	2	1	1	0	13
不十分なサービス	3	3	4	2	3	5	2	4	0	26
思い違い・疑問	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
イベントに関して	0	6	0	0	0	1	0	0	0	7
合計	7	13	5	3	7	14	4	9	1	63

2013年12月は、苦情1件、ご意見・ご要望33件、賞賛138件と合計172件のチャンスカードを受け付けました。

苦情については、12月は1件のみで内容としては、「通りハの利用料金が未納であった為本人様へ連絡すると、『以前事務所で(デイ利用日に)お金を持っていったけど全部済んでいますよ。』と言われた。まだ払ってないと思ったけど、事務所がそう言ったから、間違いないと思ったのに気分を害した。』と利用料金の支払いに関して、ご意見を頂いております。根本原因として、十分な確認をしないままにお客様へ回答をしてしまったことをあげています。お客様へ発信する際には、細心の注意を払い、何度も確認をすることを確実にしましょう。

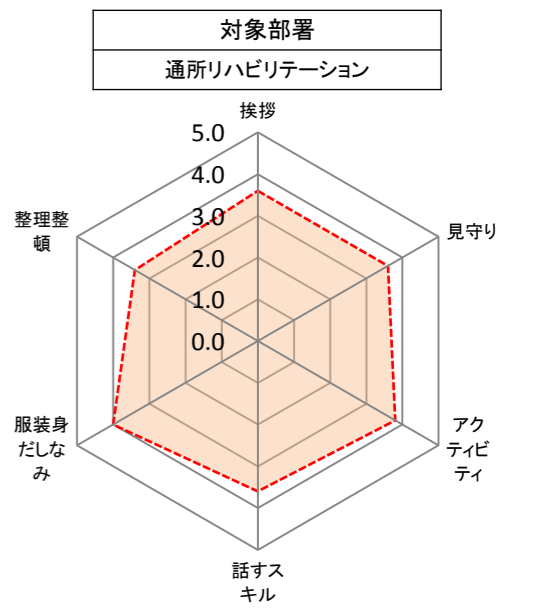
賞賛は138件頂きました。「この前、みどりの園の人たちが中学校の道路で掃除をしていたけど、綺麗になっていたね。車がたくさんあったから事故でもあったのかと思って通ったら、皆でミラーを磨いていた。こんな事までみどりの園はしてくれるのだと感心した。」といった地域貢献活動への賞賛や「毎年餅つきはやっているけど今年は職員と利用者、にこにこしながら楽しみながらおいしい餅をつくりそれを皆さんと一緒に食べて本当に良かった。」「マグロ解体ショー・忘年会へ参加され大きなマグロでびっくりした。屋のごはんもとても美味しかった。」などといった年末に実施したイベントに対する賞賛を頂いています。

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	10月	11月	12月	合計
施設管理・施設Ns	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
みどり庵	3	4	1	1	1	1	0	4	1	16
ひまわり	3	3	1	1	2	4	5	1	5	25
あすなろ	0	1	0	0	0	3	0	3	2	9
青空・星空	0	0	3	2	2	3	2	0	4	16
デイ	1	1	7	1	3	1	3	1	3	21
つねよし日輪間	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
いちなりの郷	1	1	1	1	2	3	2	1	2	14
ヘルパー	0	1	0	1	3	0	1	1	0	7
在介	0	1	0	0	1	0	1	0	1	4
総務・経理	1	3	0	0	1	0	3	2	1	11
当繕	1	0	0	4	1	1	1	2	2	12
ピッコロ	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
栄養	0	1	0	1	1	0	0	1	2	6
厨房	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
クリニック	0	3	0	2	0	2	1	0	2	10
通りハ	0	0	2	0	0	1	0	1	0	4
アドボカシー人財育成部	0	2	1	0	2	0	1	0	0	6
事業推進部	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
各種委員会	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
合計	12	20	19	15	22	20	21	18	25	172

<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	18	3.6	C
	2目を見ているか	4			
	3利用者さまに積極的に声をかけているか	4			
	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	6しっかりと声かけができていますか	4	18	3.6	C
	7安全に配慮ができていますか	4			
	8車いす等の準備は万全か	4			
	9待たせることなく対応ができていますか	3			
	10ホール内での目配り気配りに怠りはないか	3			
③アクティビティ(機能訓練)	11利用者さまは楽しんでおられるか	4	19	3.8	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	4			
	14利用者さま優先で計画されているか	4			
	15スタッフ同士の連携ができていますか	4			
④話すスキル	16あいづち	3	18	3.6	C
	17復唱確認	3			
	18言葉を遅ってないか	4			
	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	4			
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施設内の整理整頓	26照明	4	17	3.4	C
	27洗面所・トイレは清潔か	3			
	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	4			



評価点数判断基準			総合評価	C
5	エクセレント	A	総合評価	110
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		
総合平均			3.7	

12月度は、通りハ・リハビリテーションを対象に調査を実施しました。今回は、2名の利用者様にご協力頂き評価を行いました。利用者様より「スタッフ同士、それぞれの役割をしっかりとされており、連携も良いと思う。話をするのも楽しい。リハビリも目標を持ってしているので楽しく続けられている。たまにスタッフが少なく感じる日もあるが、利用者様のことを第一に考えてくれているのが分かる。」といったご意見を伺え、スタッフの対応、働きぶりに対して非常に好印象でした。施設の整理整頓について、利用者様が使用される部分については綺麗に保たれていました。しかし、スタッフが中心に使用する水回りの水垢など細かい部分の清掃がもう少しといった様子でした。

★今月のコラム★

『先施と申す道これあり』

江戸時代の教育者「細井平洲」の『嬰鳴館遺草』という書物で説いています。この書物は、幕末の吉田松陰が「読めば読むほど力量を増す」と言い、西郷隆盛が「民を治める道は、この一巻で足る」と断言したほど、リーダーの生き方、考え方のエッセンスが説かれた物として、後世に大きな影響を残したとされています。『先施と申す道これあり』は、この本の「つらつらぶみ 臣の巻」に出てくる言葉で、『藩主』ではなく『家臣』今でいうところの組織の管理職や、中堅リーダーに語った言葉です。

「人と親しくしたいなら、まず、自分が相手に親しみを持つこと。尊敬されたいなら、まず、自分が相手を尊敬すること。良く思ってもらおうとするなら、まず、自分が相手を良く思おうとすること。」すなわち、自分から働きかけていくことの大切さを『先施』という二文字で表現したものとされています。

人がやらないこと、やりたくないことを、やってみよう。人が嫌う仕事も、進んでやり遂げよう。誰もが、二の足を踏むような斬新な試みをしようという気持ちも『先施の心』で、何ごとにも勇気を持って率先垂範することを指導していたそうです。わたし達も、日々の業務の中で、まずは自分から、自信を持って積極的に取り組んでいくという姿勢を強く持っていければと思います。