

アドボカシータイムス

2014年4月号

社会福祉法人 緑徳会
介護老人福祉施設 みどりの園



平成26年4月 30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

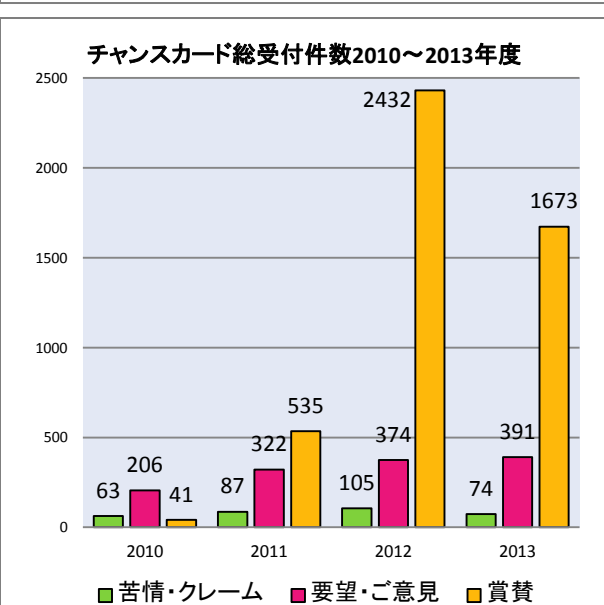
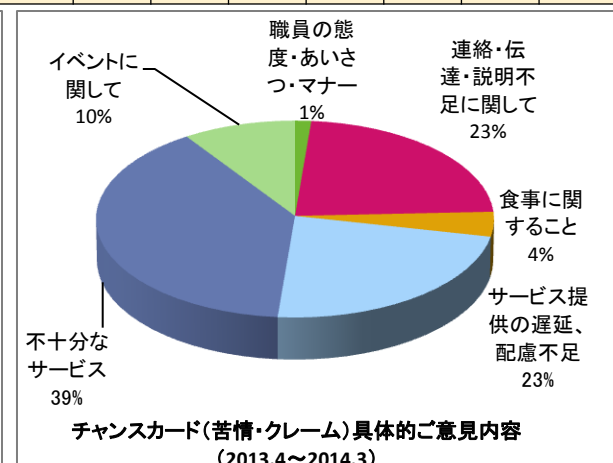
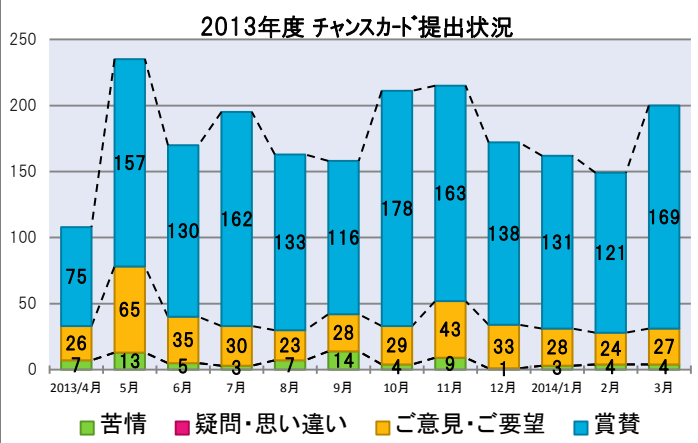
F S 9 6 6 6 2 / I S O 9 0 0 1 : 2 0 0 8
C M S 5 6 1 7 1 0 / I S O 1 0 0 0 2 : 2 0 0 4
L S M S 5 8 6 6 2 4 / I S O 2 9 9 9 0 : 2 0 1 0

2013年度チャンスカード提出状況

	2013/4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2014/1月	2月	3月	計
苦情	7	13	5	3	7	14	4	9	1	3	4	4	74
疑問・思い違い	0	0	0	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	28	24	27	391
賞賛	75	157	130	162	133	116	178	163	138	131	121	169	1673
合計	108	235	170	195	163	158	211	215	172	162	149	200	2138

苦情の具体的内容

ご意見内容	2013/4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2014/1月	2月	3月	合計
職員の態度・あいさつ・マナー	0	0	0	0	0	1	0	0	0	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	0	0	3	17
食事に関すること	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	3
サービス提供の遅延、配慮不足	2	3	1	0	3	2	1	1	0	2	2	0	17
不十分なサービス	3	3	4	2	3	5	2	4	0	1	2	0	29
思い違い、疑問	0	0	0	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	0	0	0	7
合計	7	13	5	3	7	14	4	9	1	3	4	4	74



チャンスカード総受付件数

年度	2010	2011	2012	2013
苦情・クレーム	63	87	105	74
要望・ご意見	206	322	374	391
賞賛	41	535	2432	1673
合計	310	944	2911	2138

2014年3月度は、苦情4件、要望・ご意見27件、賞賛169件と、合計200件のチャンスカードを受け付けました。

苦情の内容としては、4件中3件が連絡・説明不足に関してのご意見でした。細心の注意を払い、お客様への連絡は確実にしましょう。また、苦情対応や事故への対応に関する決定事項やいずれの処置についても、お客様へ迅速に伝達するようにしましょう。

賞賛意見については、みどり元氣村で実施した「桜まつり」や、お花見ドライブ外出に関するものが多く提出されています。

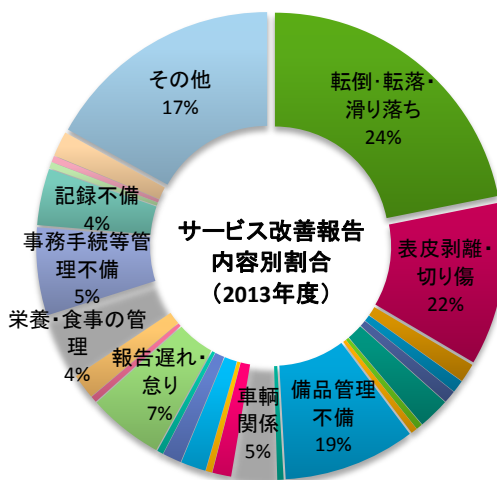
2013年度としては、1年間で苦情74件、要望・ご意見391件、賞賛1673件、合計2138件のチャンスカードが提出されています。前年度と比較すると「苦情」及び「賞賛」の件数は減少しましたが、「要望・ご意見」が若干ながら年々増加してきています。全体的に件数は大きく減少していますが、今後も積極的にお客様の声をキャッチし、形にすることでサービスの質の向上に努めていきましょう。

部署別：サービス改善報告書提出状況(2013.04~2014.3)※内部監査、外部監査は省きます。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
施設管理	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	4
みどり庵	3	4	1	1	1	1	1	4	1	2	2	1	22
ひまわり	3	3	1	1	2	4	4	1	5	3	0	4	31
あすなる	0	0	1	0	0	3	0	3	2	0	1	1	11
青空・星空	0	0	3	2	2	3	2	0	4	1	2	1	20
デイ	1	1	7	1	3	1	3	1	3	3	4	2	30
つねよし日輪館	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
いちなりの郷	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	0	1	17
在介	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	5
ヘルパー	0	1	0	1	3	0	1	1	0	0	0	0	7
事務管理(総務・経理)	1	3	0	0	1	0	3	2	1	2	2	0	15
営繕	1	0	0	4	1	1	1	2	2	3	0	1	16
ピッコロ	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
栄養	0	1	0	1	1	0	0	1	2	0	0	1	7
厨房	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	4
クリニック	0	3	0	2	0	2	1	0	2	0	0	0	10
通りハ	0	0	2	0	0	1	0	1	0	0	2	1	7
事業推進	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
アドボカシー人財育成部	0	2	1	0	2	0	1	0	0	0	1	0	7
各種委員会	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
市成の薬局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
防火管理責任者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
合計	12	20	19	15	22	20	21	18	25	19	19	14	224

2013年度サービス改善報告書内容

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	5	6	8	2	6	12	10	7	13	6	6	9	90
MSM で定められた手順の不順守	0	4	5	4	9	3	7	1	0	1	4	1	39
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	5	6	2	54
その他	3	3	3	4	2	3	1	4	6	7	3	2	41
総件数	12	20	19	15	22	20	21	18	25	19	19	14	224



2014年3月度は、全体で14件のサービス改善報告書が提出されています。月別で比較するとサービス改善報告書の件数は減少していますが、内訳を見ると、“事故”に分類されるものが9件と64%を占めており、特に、転倒・転落が7件と増加傾向でした。通所リハビリでは、同じ利用者様が2月3月と連続して転倒されています。施設サービス部も全ユニットで転倒が発生しています。年度のはじめは、新入職者が入ったり、スタッフの異動もありますので、予防処置の周知徹底・情報の共有をしっかりと行い、引き続き、転倒予防に努めて頂きたいと思います。

2013年度全体でみると、1年間で224件のサービス改善報告書が提出されました。サービス改善報告書の提出件数は、年々減少傾向でしたが、2013年度については、前年度213件と比較して11件増加しています。内容別で見ると、最も多いものが「転倒・転落・滑り落ち」で、次いで「表皮剥離・切り傷」、「備品管理不備」の順に多く提出されています。しかしながら、年度別にみると「転倒・転落・滑り落ち」および「表皮剥離・切り傷」とも大きく件数は減少しています。全体として件数が増加しているのは、「備品管理不備」「事務手続き等の管理不備」といった手順・ルールの違反や、「報告遅れ・怠り」、「食事の管理」について大きく増加していることが原因と考えられます。決められたルールに則って、仕事を進めるようにしましょう。

★今月のコラム★ 自己成長の為の「四つの原則」

筆者がまだ新米社員だった頃、上司から徹底的に仕込まれた考え方です。最近になってネットなどで調べても出てきませんが、久しぶりに昔の資料をもとに書いてみます。

第一の原則「自己責任の原則」= 全ての責任は自分にある。そう考えることで、問題の見方、対処の仕方が変わってくる。責任逃れや責任転嫁ばかりしている人に成長は無いです。

第二の原則「自己リーダーシップの原則」= 自分を引っ張っていくのは他でもない、自分だけ。自分なりの目標を定めて行動する。

第三の原則「優先順位の原則」= 様々な課題の中で、まず何から身につけていけばよいか、優先順位をつける。ポイントは緊急度と重要度。自分がどうなりたいかという目標に向けて、何が緊急で何が重要か、じっくり考えて取り組む。

第四の原則「ミッションステートメントの原則」= ミッションステートメントとは、企業や個人の使命を公開すること。個人的な信条を明文化することです。自分はどうなりたいのか、行動の基礎となる考え方を明文化する。そうすれば挫けそうになったときの心の支えになることでしょう。

『自分で自分を磨かなければ取り残される』という教えでした。今でも立派に通用する内容だと思います。

みどりの園では学習マネジメントシステムに基づいて運用されていますが、いくらいいいシステムがあっという講師陣が始動しても、個人の考えがしっかりしていなければ成長はありません。新人のみなさん、ベテランの皆さんも考えてみてください。 by okubo