

アドボカシータイムス

2014年7月号

社会福祉法人 後援会
介護老人福祉施設 みどりの園



平成26年7月23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

お客様からの評価(49日法要)

2014年6月チャンスカード提出状況

	苦情	要望・ご意見	賞賛
みどり庵		1	7
ひまわり		2	9
あすなろ		5	1
青空星空		1	2
施設管理	1		3
デイサービス	2		5
日輪館		3	7
在介	4	7	15
いちなりの郷	2	3	9
ヘルパー	1	3	8
クリニック			1
通所リハビリ	1	3	6
総務課	2		10
栄養	1	1	3
営繕		3	9
ピッコロ	1	2	18
アドボカシー	2		
合計	17	34	113

苦情の具体的内容

ご意見内容	6月
職員の態度・あいさつ・マナー	0
連絡・伝達・説明不足に関して	3
食事に関すること	0
サービス提供の遅延、配慮の不足	7
不十分なサービス	3
思い違い、疑問	0
イベントに関して	4
合計	17

平成26年6月度は、苦情17件、要望・ご意見34件、賞賛113件と合計164件のチャンスカードが提出されました。全体のチャンスカード提出件数は、4月から減少傾向ではありますが、内訳をみると苦情・要望・ご意見の割合は増加しており、賞賛の減少がみられます。今年度より苦情・ご意見・ご要望の判断基準を見直したために、その件数が増加したと思われるが、頂いた評価や苦情、要望をしっかり受け止め、記録できるようになってきたのではないかと考えます。しかしながら、せっかく頂いた苦情やご意見も、それをサービスに反映できるような資質を備えた職員がいなければ、せっかく頂いたご意見も宝の持ち腐れになります。お客様の声(ご意見)を真摯に受け止め、スピーディーに、満足していただけるような対応を心がけましょう。

賞賛意見の内容としては、施設サービス部の一泊旅行に対するものや、「今日はなくてカフェに参加できて良かった。歌あり、踊りありで楽しい。人と交流もできる。家にいると人と話す機会がない。又大名竹のたづらも美味しかった。いつも楽しみにしています。」など、みどり元氣村で実施した“ないカフェ”に対してのご意見を多くいただいております。

サービス改善報告書提出状況

	4月	5月	6月
施設管理・施設Ns		1	
みどり庵	3		4
ひまわり	1	5	3
あすなろ		5	1
青空・星空	1	1	1
デイ	1	1	1
つねよし日輪館		1	
いちなりの郷	4	3	1
在介			1
ヘルパー			
総務	2	3	6
営繕	1		1
ピッコロ		1	1
栄養	3		1
厨房	1	1	
クリニック			3
通リハ			
地域支援推進	1		1
アドボカシー人財育成		1	3
各種委員会		1	
新規事業所		2	
合計	18	29	29

サービス改善内容

	4月	5月	6月
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	4	12	6
MSMで定められた手順の不順守	1	3	6
施設や部署で取決めたルールの違反	3	7	5
その他	10	7	12
総件数	18	29	29

サービス改善報告書については、6月度は29件の報告がありました。29件中6件が事故に分類されるもので、5月と比較して2分の1の件数となっており、減少しています。6件の事故のうち4件が転倒・転落、1件が表皮剥離、1件が通勤時の交通事故でした。

その他の内容としては、左記の図に示している通り、マニュアルやルールの不順守に関するものが合計11件(38%)を占めております。今一度、ルールが何のためにあるのか? また、ルールが現状にあっているのか(変更の必要はないか)? 見直しをするようにしましょう。

また、左記の図においてその他に分類されているものについても、すべきことが出来ていない(当たり前)のことが出来ていないといったものが多く、“ルール化”する、“チェック体制をとるといった是正処置を掲げているものが多くあります。せっかくルールは整えられていても、“躰”ができていない部分が弱みとして表れていると考えられます。

	評価点数	項目別計	項目別平均	項目別評価	
①挨拶・表情	1笑顔で会釈しているか	5			
	2自分から挨拶しているか	5	15	5.0	A
	3いつも笑顔が出来るか	5			
②言葉遣い・説明	4名乗りが出来ていたか	5			
	5丁寧語・敬語・謙譲語がしっかり出来ていたか	5	15	5.0	A
	6しっかりと説明をしてくれたか	5			
③立ち居振る舞い	7お客様・利用者さまへの気配りができているか	5			
	8お客様・利用者様を待たせていないか	5	15	5.0	A
	9声をかけやすい雰囲気だったか	5			
④サービス	10要望に応えていたか	4			
	11思いやりのあるサービスを提供したか	4	12	4.0	B
	12察しの心で接していたか	4			
⑤服装身だしなみ	13制服の着用	5			
	14清潔感があるか	4	13	4.3	B
	15仕事のしやすい髪形か	4			
⑥施設内環境	16暗いイメージはなかったか	4			
	17清潔な状態だったか	4	11	3.7	C
	18匂いは気にならなかったか	3			

アドボカシー人財育成部		
総合評価	A	2014年7月4日
総合計	81	村川
総平均	4.5	対象のお客様
		〇〇様

コメント	評価点数判断基準
入所に至った時、在宅を引き払わなければならない、家の清掃や役所との対応などして頂き大変感謝しております。遠方に住んでいる為なかなか面会に行けませんでした。電話で色々報告を頂きありがた気持ちでいっぱいです。母が亡くなってからも電話連絡を頂いたり、みどりの園で生活させて頂き感謝しています。	5 エクセレント A 4 感じがいい B 3 概ね良い C 2 あまり良くない D 1 感じが悪い E

★今月のコラム★ 仏の上司と厳格な上司。今、どちらが求められているか?

最近の上司は「叱り下手」、大手企業の複数の経営者の共通の認識。という記事を読んだ。部下との葛藤を避け、今一歩、積極的な指導に踏み出せない。そんな悩みを持つ管理職が増えているという。そもそも「叱る」とは、このコラムでも過去何回か取り上げたが、一つの考え方として、「教える」「注意する」、それでも身につかない時に部下を「叱る」といい、「人は褒めて育てるべき」という中でも、どこかで叱る場面がなければ人は育たないという。

かつては「同僚の面前ではなく別室に呼んで叱れ」というセオリーがあった。しかし最近の色々な部下指導の本を読む限り、その傾向は変わったように感じる。SBIホールディングスの北尾CEOは「問題が起こったときは、即時、公開の場で叱らなくてはいけません」と指摘し、その場にいる全員に、何がいけないかを周知するためと語っている。ただし、「当人(ヒト)ではなく、失策そのもの(コト)を叱れ」と釘を刺している。まさに私たちのフィロソフィ手帳の「上司は部下を怒らず、叱る。相手のために、その時その場で細かく注意する」そのものです。

『叱る』とは「責任追及」ではなく「改善提案」効果的に叱れば部下は伸びていく』という言葉もあります。上司や先輩は、状況に応じた叱り方(指導)が出来るよう自分自身を見つめ直してほしいと思います。

by okubo