

# アドボカシータイムス

2014年8月号

社会福祉法人 緑樹会  
介護老人福祉施設 みどりの園



平成26年8月26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

ISSN0027-6800 / 680001 : 2008  
ENSSN0027-680002 : 2009  
ENSSN0027-680003 : 2010  
ENSSN0027-680004 : 2011

## 2014年7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		2	4
ひまわり			1
あすなる		3	3
青空星空		2	3
施設管理			2
デイサービス			5
日輪館		1	9
在介	6	5	28
いちなりの郷		3	5
ヘルパー		3	5
クリニック			
通所リハビリ		3	14
総務課		3	4
栄養			
営繕		1	15
ピッコロ	1	11	14
合計	7	37	112

## 苦情の具体的内容

ご意見内容	7月
職員の態度・あいさつ・マナー	2
連絡・伝達・説明不足に関して	1
食事に関すること	0
サービス提供の遅延、配慮の不足	1
不十分なサービス	2
思い違い、疑問	1
イベントに関して	0
合計	7

平成26年7月度は、苦情7件、要望・ご意見37件、賞賛112件と合計156件のチャンスカードが提出されました。法人全体としてのチャンスカードの提出件数は減少傾向にあります。また、ここ最近では部署によって提出状況(件数)の差が顕著に現れてきています。特に在介については、チャンスカードのコンスタントな提出が継続されており、7月度も合計39件と全体の25%を占めていますが、部署によってはほとんど提出のないところもあります。お客様のニーズは、日々変化していきます。「もっとよくできないか」「いま提供しているサービスは、本当に利用者様に満足して頂けているのだろうか」と考える姿勢が大切です。自ら、積極的にお客様の声をお聞きする、そしてチャンスカードへ反映し、サービスの質の改善に取り組むことを継続して行えるように工夫が必要です。

賞賛意見の内容としては、「本日、母は通リハの旅行に行っています。父はよく旅行をしていましたが母はあまり旅行したことがありませんでした。通リハの旅行に誘っていただき、楽しんで出かけた。このような機会が無いと旅行に行くことが無く、これからの人生、楽しんでもらおうと思っています。ありがとうございます。」など、通リハ・日輪館合同の一泊旅行に対しての賞賛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	7月
施設管理・施設Ns		1		
みどり庵	3		4	2
ひまわり	1	5	3	4
あすなる		5	1	1
青空・星空	1	1	1	2
デイ	1	1	1	2
つねよし日輪館		1		
いちなりの郷	4	3	1	3
在介			1	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	4	1
通リハ				2
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		1
新規事業所		2		
防火管理者				1
合計	18	29	29	20

## サービス改善内容

	4月	5月	6月	7月
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	4	11	5	6
MSMで定められた手順の不順守	1	3	6	2
施設や部署で取決めたルールの違反	3	7	5	3
その他	10	8	13	9
総件数	18	29	29	20

サービス改善報告については、7月は20件の報告があり、5・6月と比較して減少しています。転倒・転落については3件で、みどり庵・あすなる・いちなりの郷でそれぞれ1件ずつ発生しています。先月の3件と件数は変わらず、また、先月と同じく3件とも夜勤帯での転倒でした。夜間帯は限られた職員で多くの利用者様の対応をしなければならぬことで、見守りも希薄になりやすくなりリスクが高くなります。夜間帯についても、ヒヤリハットなどを活用して他夜勤者との連携、情報共有をより密にし、事故防止に努めていただきたいと思います。

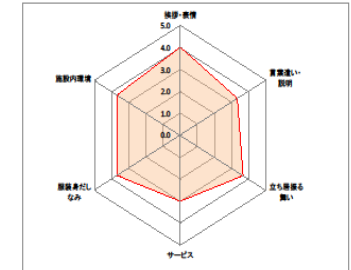
またその他として、ここ最近、「車両破損」によるサービス改善が多くなっています。まずは、安全運転を常に心がけるとともに、危険箇所を見つけた場合にも、ヒヤリハットで報告するなど予防対策をするようにしましょう。

事故や不適合が、発生してしまう手前(ヒヤリハット)の時点で対策を講じることによって発生を未然に防いでいきましょう。

## お客様からの評価(49日法奉)

	評価点数	項目別計	項目別平均	項目別評価	
①挨拶・表情	1 笑顔で接客しているか	4			
	2 自分から挨拶しているか	4	12	4.0	B
	3 いつも笑顔が出来るか	4			
②言葉遣い・説明	4 名乗りが出来ていたか	3			
	5丁寧な敬語・敬称がしっかり出来ていたか	4	10	3.3	C
	6 しっかりと説明してくれたか	3			
	7 お客様・利用者さまへの気配りができているか	4			
③立ち振る舞い	8 お客様・利用者様を待たせていないか	3	11	3.7	C
	9 声をかけやすい雰囲気だったか	4			
	10 要望に応えていたか	3			
	11 思いやりのあるサービスを提供したか	3	9	3.0	C
④サービス	12 頼しの心で働いていたか	3			
	13 制服の着用	5			
	14 清潔感があるか	3	11	3.7	C
	15 仕事のしやすい姿勢か	3			
⑤施設内環境	16 明るいイメージはなかったか	5			
	17 清潔な状態だったか	3	11	3.7	C
	18 匂いは臭いにならなかったか	3			

アドボカシー人財育成部		2014年8月25日	
総合評価	C	対象のお客様	
総合計	64	〇〇様	
総平均	3.8		



コメント
スタッフの皆さんは笑顔で挨拶して、気持ちよく接することができました。
みどりの園に入所して一緒に旅行に行ったり夕食もとても感謝します。

評価点数判断基準		
5	エクセレント	A
4	感じが良い	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★ 「口にしてみる効果」を大いに使え！「宣言する」ことで期待できる三つのメリット

夢は必ず実現する。よく聞く言葉でもあり実際色々な世界で活躍している成功者は、皆、このことを実践している。大リーグで活躍しているイチロー選手や、ダルビッシュに田中将大投手。しかし、なんといっても素晴らしいのは彼らの先駆者となり、一度メジャーから落ちて地道な努力で復活し、ついに100勝の偉業を達成した野茂英雄投手である。

「いつかはメジャーリーグで自分の力を試したい」野茂投手はソウル五輪で活躍していたころから、そんな夢を抱いていたという。野茂投手は、もっとさかのぼって小学校の卒業記念作文で、「ぼくは将来、第一希望は甲子園に出場して、プロ野球の阪神タイガースに入団することです。(中略)球の速さは、170キロでみんないち野ゴロで、カーブ、ホーク、シュート、ナックル、シンカーなどで三振を取ること」と書いている。そんな一連の夢を追い求めて、努力し続けてきた結果が、今日の野茂投手である。イチローも田中投手も一緒だ。まさに夢は実現する典型的な例である。

ひるがえって、皆さんはどうか？いまのところは名声とか地位とか財産などは無縁であるかもしれない。しかし将来のことはわからない。誰にでも無限の可能性がある。

いや、何もそういった立身出世の夢でなくても、仕事上での夢、趣味や教養家族との夢、各人各様に何らかの夢があるはずだ。そういった夢があればこそ私たちは毎日イキイキ人生を送ることができる。もちろん自分一人の胸の内に秘めておいてもいいが、口に出して語ることによって、次のような効果が期待できる。

①自分自身の決意を固めることができる  
人間、誰にも意地とか自尊心というのがあって、一度口に出して言った以上、もう後は引けなくなってしまふ。夢を実現しようという決意と勇気がいっそう強固になる。

②夢を実現するにあたってのヒントやアドバイスが得られる  
自分の夢を語ることによって、それが相手との共通の夢になることがある。あるいは、たとえ共通の夢とならなくても、相手からの有形無形の支援が得られる。自分ひとりの知識や考えや力はたかが知れている。それを補ってくれる人の存在が不可欠である。

③相手を刺激し、元気づける  
あなたが、同僚と一杯やりながら自分の夢を熟く語れば、その同僚も「よし、オレもやるぞ」といった気持ちにされるに違いない。お互い刺激しあい、切磋琢磨する。  
今回のコラムはビジネスコンサルタント、著述家でもある江川純氏の著書から引用させて頂きました。

by okubo