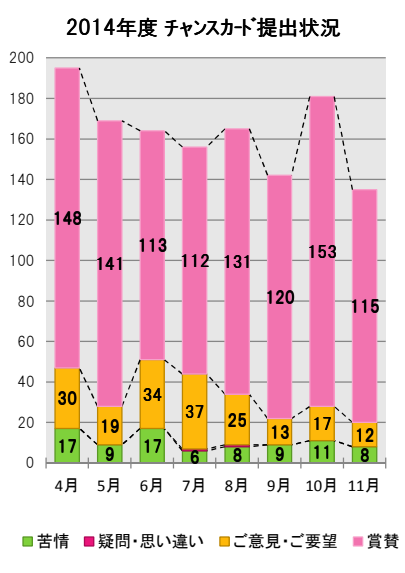
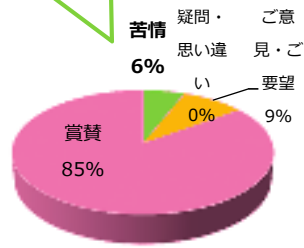


2014年11月チャンスカード提出状況

部署名	苦情	要望・ご意見	賞賛	合計
みどり庵			4	4
ひまわり	1	2	6	9
あすなる		1	5	6
青空星空		1	3	4
施設管理			0	0
デイサービス	1		2	3
日輪館		1	9	10
在介	2	2	24	28
いちなりの郷		1	2	3
ハイランド輝北		1	4	5
いちなりの響	1			1
ヘルパー	1	1	8	10
クリニック			0	0
通所リハビリ			9	9
総務課	2	1	4	7
栄養			5	5
営繕			15	15
ピッコロ		1	12	13
アドボカシー			0	0
合計	8	12	112	132

苦情の具体的内容

ご意見内容	11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	1
食事に関すること	2
サービス提供の遅延、配慮の不足	2
不十分なサービス	3
思い違い、疑問	0
イベントに関して	0
合計	8



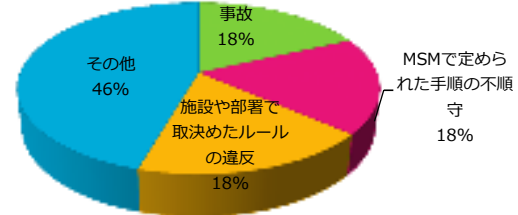
平成26年11月度は、苦情8件、要望・ご意見12件、賞賛112件と合計132件のチャンスカードが提出されました。月別の件数推移を見ると、11月度は今年度で最も少ない件数でした。ここところ、要望・ご意見が特に減少しています。また、毎月のことですが、やはり部署別に提出状況を見ると、部署によってチャンスカードの取り組みへの温度差がある状況です。苦情対応についての部署目標について、未達成の部署も多く見られています。再度、チャンスカードに取り組む必要性や、目標内容についての周知と積極的取り組みをお願い致します。苦情内容としては、不十分なサービス・配慮に欠けたサービスについてご意見頂いています。一方、賞賛の内容としては、秋の一泊旅行や一日遠足など、外出に対するもの多く見られました。今後も、お客様に喜んでいただけるようなイベントを積極的に企画・実施していきましょう。

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	合計
施設管理・Ns		1			1				2
みどり庵	3		4	2		2	2		13
ひまわり	1	5	3	4	1	3	2		19
あすなる		5	1	1	3			2	12
青空・星空	1	1	1	2	2	2	1		10
デイ	1	1	1	2	1	2	3	1	12
つねよし日輪館		1							1
いちなりの郷	4	3	1	3	3	2	1	3	20
在介			1	1					2
ヘルパー									0
総務	2	3	6		1	1		1	14
営繕	1		1			1	2	1	6
ピッコロ		1	1						2
栄養	3		1					1	5
厨房	1	1			1				3
クリニック		3	4	1	1	1	1	2	13
通りハ				2					4
地域支援推進	1		1						2
アドボカシー人財		1	3						4
各種委員会		1	1						2
ハイランド輝北・響		2			1	1	3	1	8
防火管理者				1					1
合計	18	29	29	20	15	15	18	11	155

2014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	合計
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	4	11	5	6	5	8	7	2	48
MSMで定められた手順の不順守	1	3	6	2	3	1	3	2	21
施設や部署で取決められたルールの違反	3	7	5	3	4	1	2	2	27
その他	10	8	13	9	3	5	6	5	59
総件数	18	29	29	20	15	15	18	11	155



11月度のサービス改善報告書は、11件報告されています。前月の18件と比較すると-7件と大きく減少しています。内容の内訳をみると、事故は転倒・転落が2件のみと、事故が少なかったことが全体の件数の大きな減少に繋がったと考えられます。今後も、再発防止策として決めたルールの順守や、利用者様の状態変化に応じた臨機応変なケアなどを継続し、事故の予防に努めましょう。マネジメントシステムマニュアルや施設内ルールの不順守によるものが、約4割を占めていますので、再度ルールの確認・徹底をお願いします。

★今月のいいね★



施設サービス部 加藤さんへ
いつも困っているとき、声をかけて頂き助けて下さいます。本当にありがたく感謝します。

施設サービス部 青・星 久保さんへ
遅出業務終了後打刻に来られた際、ローカが汚れていたのを見て、すぐに清掃して下さいました。ヨラ率先して行動して下さいましたことに感謝でした。

在介 山崎係長・西川係長・柘井さんへ
11月23日の平南での徘徊模擬訓練について、それぞれ自分の担当お客様の件で動いており、まともに全員集まって訓練の打合せもそこそこでしたが、趣旨をよく理解し、各自準備から当日の進行後始末までしっかりやして下さいました。日頃からの皆様の責任ある安心できる仕事をさせていただいてるからだと思います。感謝します。



★今月のコラム★

ノードストロームの福音

前回のコラムで、絶対にノーと言わないノードストローム百貨店のお話を書きましたが、「ノードストロームの福音(教会用語 福音=神の祝福の音信(知らせ))」というサービス伝説がありますのでご案内します。
ある日、一人の牧師さんがノードストロームに行ったときの事。ちょうどそのとき、ホームレスの女性が店に入ってきました。販売員は笑顔で彼女を迎え、彼女が気に入るまで、驚くほど真剣に、どのドレスが彼女に似合うかチェックしています。するとどうでしょう。試着室から出てきたホームレスの女性は背筋がピンと伸び、目の輝きを取り戻していたのです。驚いた牧師さんが販売員に尋ねると、彼女はこう答えたのです。
「私たちがここにいるのは『奉仕と親切』のためですから」。
感動した牧師さんは、教会での説教のテーマにこのエピソードを「ノードストロームによる福音」と題して話しました。これが評判になり、アメリカ中に知れ渡ったという事です。お客様を区別することなく、「奉仕と親切」に徹する。その精神が感動を生むのです。私たちも「奉仕と親切」を心に刻んで、お客様が「ここまでやるのか」と驚くようなサービスに挑戦したいものです。 谷口 正和 (マーケティングコンサルタント) の『ノードストロームの福音』より。
純徳会が目指す『カスタマーディライト=顧客感動』に通ずる話とと思いましたので、掲載しました。
by okubo