

アドボカシータイムス

2015年5月号



平成27年5月27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

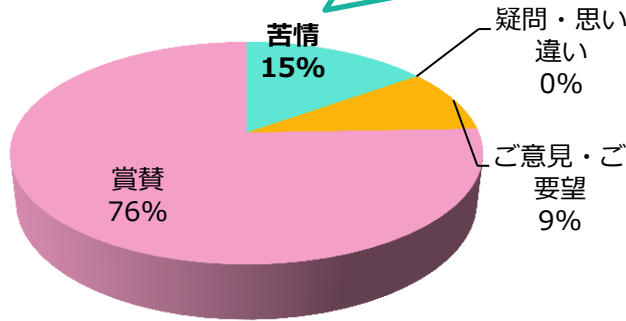
ES9662 / 1509001 : 2009
CMS56710 / 15010002 : 2004
LSMS56624 / 15029900 : 2010
EMSG19451 / 15010001 : 2004

2015年4月チャンスカード提出状況

	苦情	要望・ご意見	賞賛	合計
みどり庵		2		2
ひまわり				0
あすなろ			1	1
青空星空				0
デイサービス		1	6	7
日輪館			5	5
在介	5	3	17	25
いちなりの郷		1	1	2
ヘルパー			1	1
クリニック	2			2
通所リハビリ			1	1
総務課	2		1	3
栄養	2			2
すぐやる課			9	9
ピッコロ		1	23	24
アドボカシー				0
いちなりの響				0
ハイランド	2			2
合計	13	8	65	86

苦情の具体的内容

ご意見内容	2015/4月
職員の態度・あいさつ・マナー	1
連絡・伝達・説明不足に関して	0
食事に関すること	4
サービス提供の遅延、配慮不足	2
不十分なサービス	6
思い違い,疑問	0
イベントに関して	0
合計	13



平成27年4月度は、苦情13件、要望・ご意見8件、賞賛65件と合計86件のチャンスカードが提出されました。昨年度は毎月平均160件程度提出されていたことからすると、非常に提出件数が少なくなってしまっています。苦情については13件と昨年度と大きな変化はありませんが、要望・ご意見が8件のみ、また賞賛が65件と大きく減少したことが要因として考えられます。

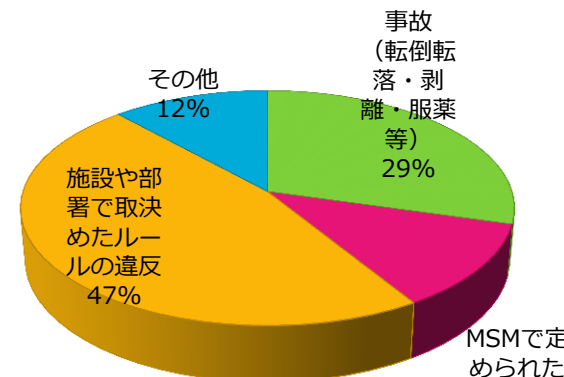
苦情の内容を分類したところ（上記「苦情の具体的内容」参照）13件中6件が不十分なサービス（サービスの質や体制に対するもの）、4件が食事に関することについて多くのご意見を頂いています。

賞賛については65件と非常に少ない結果でしたが、ピッコロと在介からの提出が多く、提出部署の偏りが非常に大きくなってしまっています。また、賞賛についてはその質をA・B・Cでランク分けしていますが、4月についてはA：1件、B：29件、C：36件とCランクが半数以上を占めてしまっています。まずは、お客様の声を拾って形にする、多くの件数を提出することを心がけることが大切ではありますが、お客様の声を改善のチャンスとして捉え、私たちの弱み・強みを形にしていくためのチャンスカードであるということをもう一度理解を深めて取り組んで頂きたいと思えます。

4月サービス改善報告書提出状況 サービス改善内容

施設管理・Ns	2015/4月
みどり庵	1
ひまわり	2
あすなろ	1
青空・星空	1
デイ	3
つねよし日輪館	
いちなりの郷	1
在介	1
ヘルパー	
総務	1
すぐやる課	
ピッコロ	
栄養	
厨房	
クリニック	2
通り八	1
地域支援推進	
アドボカシー	
ハイツ輝北	2
いちなりの響	1
合計	17

	2015/4月
事故（転倒転落・剥離・服薬等）	5
MSMで定められた手順の不順守	2
施設や部署で取決められたルール違反	8
その他	2
総件数	17



2015年4月度は、全体で17件のサービス改善報告書が提出されています。

事故に分類されるもの5件すべてが、転倒・転落でした。5件中4件がやはり夜勤者のみで勤務している時間帯に発生したものでした。夜勤帯は非常に少ないスタッフで多くの利用者様の対応をしなければならないのと同様に、各居室の状況が把握しづらく転倒転落の危険性が高くなります。夜勤中に事故が多いという事は、夜勤中に多くのヒヤリハットも多くあると考えられますが、夜勤帯についてのヒヤリハットがほとんど提出されていない状況です。発生後に対策を考えることも重要ですが、発生する前にヒヤリハットとして各スタッフで夜間帯のリスクについて情報共有と対策の検討を行っていくことが予防として必要と考えられます。

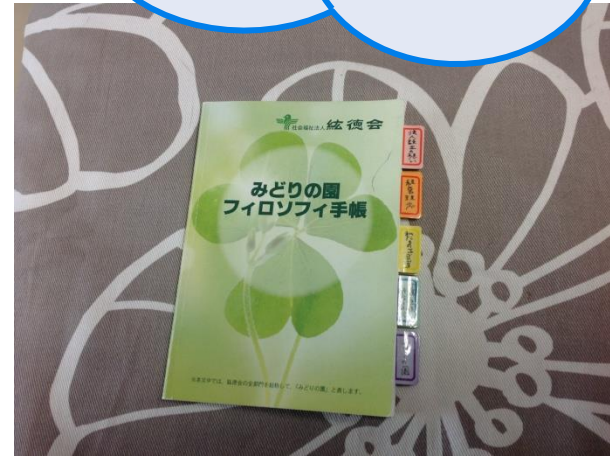
また、その他の不適合として、ベッドメイキングや休憩室、送迎車両の清掃（5S）の不適切について多くあがっています。5Sは全ての業務改善のための基本中の基本です。今一度、5Sの徹底をここらげましょう。

★今月のいいね★



クリニック受付 谷川さんへ

今年の新入職員 谷川さん!! 社会人としてそして緑徳会の職員として3月から研修を重ね一杯勉強をしましたね。その中でベースになる『フィロソフィ手帳』を自分なりに一生懸命理解しようと取り組んでいる姿勢がGoodです。



★今月のコラム★

部下や後輩は上司や先輩のする通りになる

随筆家として有名な幸田文（故人）さんが、かつてこんなことを言っていました。「子どもは親の言う通りにはしないが、親のする通りになる」。

つまり、親が子どもに「ああしなさい」「こうしてはいけない」と、いくら口やかましく言っても子どもはその通りしないが、親がしている通りにはなるということです。子どもさんのおられる方には、少し耳の痛い言葉です。

ところで、これを職場に当てはめてみると、「部下は上司の言う通りにはしないが、上司のしている通りにはなる」と言い換えられます。ある会社の社長も、以前こう言っていました。「キャリアのある社員ほど永年浸みこんだやり方から抜けられないのか、また照れがあるのか、なかなか変わろうとしません。自分では意識を変えているつもりなんだろうが、時間とともに自分流になってしまっているんでしょうね」。部下や後輩は上司や先輩の行動を見ている。そして、「ああすれば文句を言われぬのか」と悪いところほど見習いやすいのです。結果的に肝心のCS意識からかけ離れたムードになっていく。これが怖いのです。

上司や先輩は若い世代から学ぶ姿勢を失わないでください。そして、お互いの悪い所を指摘し合い、謙虚に改善に取り組んでみて下さい。そこから地に足ついた改革が始まるのです。

以上は日本のコミュニケーション専門家、そしてビジネスコーチでもある坂川山輝夫氏のコラムから引用しました。

by okubo