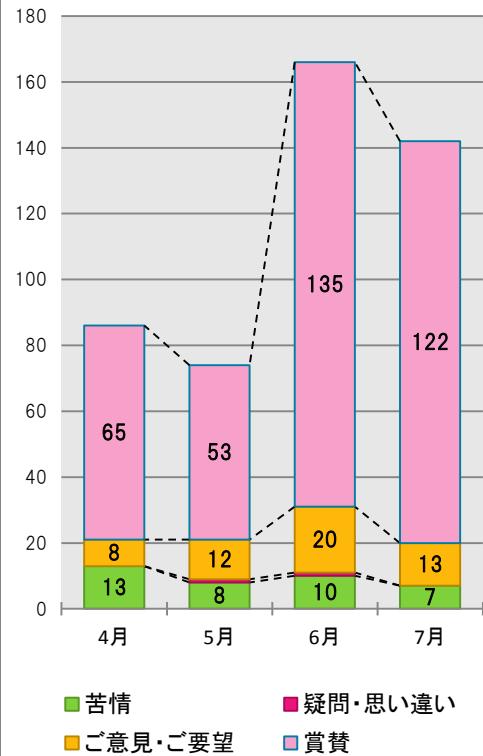


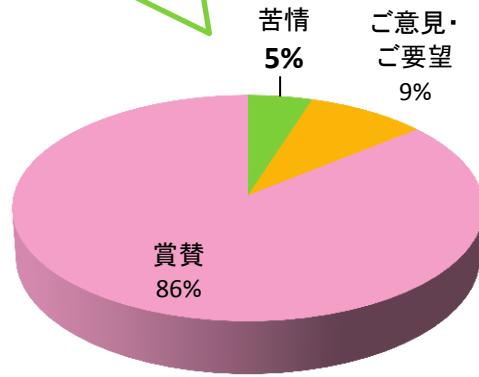


2015年度 チャンスカード提出状況



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	0
連絡・伝達・説明不足に関して	2
食事に関すること	1
サービス提供の遅延、配慮不足	3
不十分なサービス	1
思い違い、疑問	0
イベントに関して	0
合計	7



平成27年7月度は苦情7件、要望・ご意見13件、賞賛122件と合計142件のチャンスカードが提出されました。今年度の提出件数推移を見ると、最も提出の多かった6月よりも7月は20件強減少しています。苦情については、毎月10件前後と大きな変化は見られませんが、ご意見・要望の件数が平均月20件程度であった前年度と比較して今年度は月平均10件前後と減少傾向にあるとともに、提出のない部署も見られます。利用者様のニーズは日々変化・進化していきます。常に利用者様の声（ご意見・ご要望）を積極的に伺い対応していきましょう。

苦情の内容をみると左記「苦情の具体的内容」参照）サービス提供時の配慮不足によるものが3件最も多く発生しています。

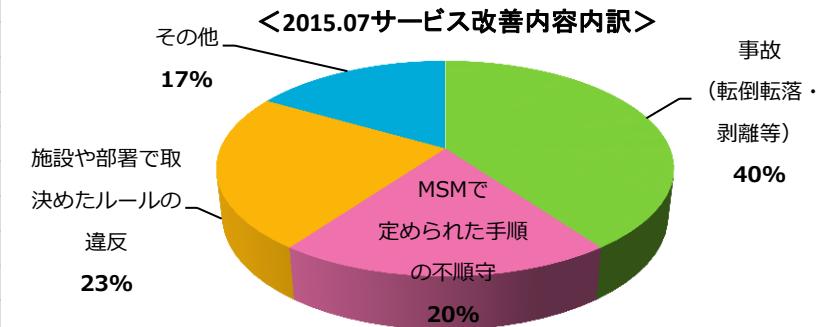
賞賛については、7月に実施した「ないとカフェ」の参加者から「参加して良かった。」という声や、全事業所が実施した「そうめん流し」に関して特に多くの賞賛の声を頂いています。

2015年度サービス改善報告書提出状況

	4月	5月	6月	7月	合計
施設管理・Ns				1	1
みどり庵	1	1	1	3	6
ひまわり	2	2	1	6	11
あすなろ	1		2	3	6
青空・星空	1		2	4	7
デイ	3				3
つねよし日輪館					0
いちなりの郷	1			2	3
在介	1				1
ヘルパー				1	1
総務	1	1	2	2	6
すぐやる課					0
ピッコロ					0
栄養		1		4	5
厨房		1			1
クリニック	2	1	2		5
通り八	1		3	1	5
地域支援推進					0
アドボカシー					0
各種委員会		1	1		2
ハイト輝北	2	4	2	1	9
いちなりの響	1		1	2	4
みどりアタスケール		1			1
リトルグリーンボード					0
合計	17	13	17	30	77

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）	5	4	8	12
MSMで定められた手順の不順守	2	1	3	6
施設や部署で取決めたルールの違反	8	6	1	7
その他	2	2	5	5
総件数	17	13	17	30



2015年7月度は、全体で30件のサービス改善報告書が提出されました。今年度に入って最も多い件数となっており、毎月の約2倍の件数と増加傾向となつてしまっています。特に、事故に分類されるものが12件（40%）と今年度最も多く、またマネジメントシステムマニュアルやルールの不順守による不具合についても13件（43%）と多く発生してしまっています。

事故の内訳としては、転倒・転落6件、表皮剥離4件、裂傷1件、誤薬1件と、やはり転倒転落と表皮剥離の増加が顕著でした。8月についても、転倒転落が7件と更に増加しています。再発防止策の徹底だけでなく予測されるリスクの特定と予防対策が急務です。

★今月のコラム★

by okubo