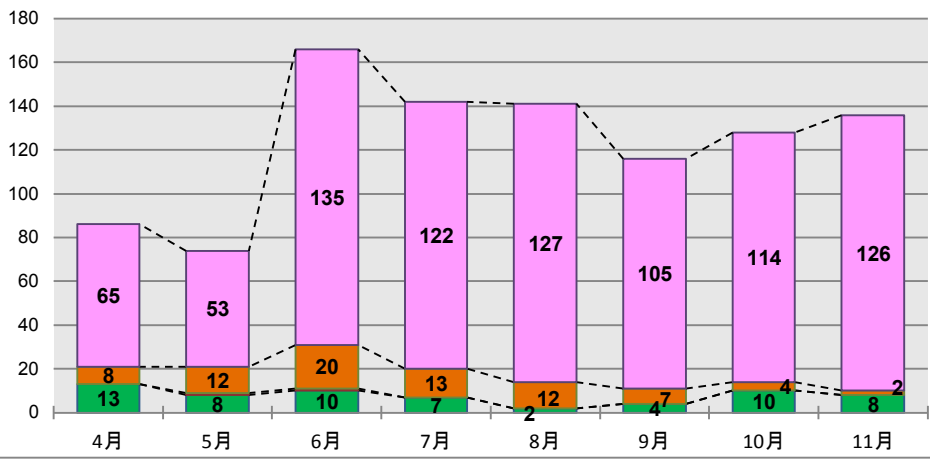


# アドボカシータイムス

## 2015年12月号

### 2015年度 チャンスカード 提出状況



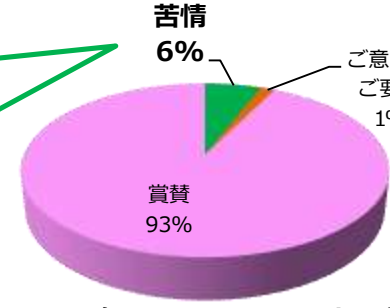
平成27年11月度は苦情8件、要望・ご意見2件、賞賛126件と合計136件のチャンスカードが提出されました。賞賛の増加により受付件数は増加しましたが、やはり、要望・ご意見については2件のみと非常に少ない状況でした。苦情も多くはない状況からも、さらなる積極的な要望・ご意見の拾い上げが課題と考えられます。

11月受付の苦情の内容を見ると8件中4件と半数が「連絡・伝達・説明不足」が原因となったものでした。また、4件すべてが利用料や薬代などに関するものでした。金銭に関わること、特に利用開始前、利用終了時、料金の変更時は正確に、納得頂くまでの説明を行いましょう。

賞賛については、11月21日に実施した「第2回みどりの園文化祭」に対して「この前は文化祭にいけて本当に良かった。小さい子達の出し物とか高校生の吹奏楽とかどれも珍しくてとても楽しかった。この職員は色々準備をしてくださるね。よく考えるね、楽しくしてもらえるからありがたいよ。また、行きたいです。」など、施設内外の参加者様より50件程度の多くの嬉しいお言葉を頂いております。

### 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	4
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	0
思い違い,疑問	0
イベントに関して	0
合計	8



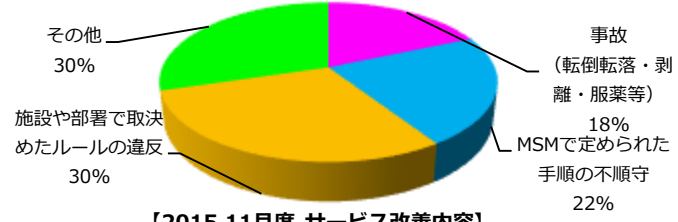
<2015年11月チャンスカード比率>

### 2015年度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			1	3
みどりの庵	1	1	1	3			4	3	13
ひまわり	2	2	1	6	3	3	1	2	20
あすなろ	1		2	3	3	2	1	1	13
青空・星空	1		2	4	1	2	1		11
デイ	3					2	6	5	16
つねよし日輪館									0
いちなりの郷	1			2	1	1		2	7
在介	1						1	1	3
ヘルパー				1					1
総務	1	1	2	2	1	2	7	6	22
すぐやる課							1	1	2
ピッコロ									0
栄養		1		4		1			6
厨房		1							1
クリニック	2	1	2		1	1	1	1	9
通り八	1		3	1	2		1		8
営業								1	1
アドボカシー								3	3
各種委員会		1	1				2		4
イベント輝北	2	4	2	1	3				12
いちなりの響	1		1	2	1		3		8
みどりアターカール		1			1				2
リハビリサポート							1		1
事業本部							1		1
管理責任者								1	1
合計	17	13	17	30	18	18	28	27	168

### サービス改善報告内容

	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)	5	4	8	12	13	6	10	5	63
MSMで定められた手順の不順守	2	1	3	6	2	3	3	6	26
施設や部署で取決められたルールの違反	8	6	1	7	0	6	8	8	44
その他	2	2	5	5	3	3	7	8	35
総件数	17	13	17	30	18	18	28	27	168



【2015.11月度 サービス改善内容】

11月度のアクシデント(サービス改善報告書)は、法人全体で27件報告がありました。27件中利用者様に関する事故は5件で、うち4件が表皮剥離、注射二重施行1件という内訳でした。転倒転落については、7月～10月まで毎月6件以上と発生件数が多い状況が続いておりましたが、11月は“転倒転落ゼロ”と激減しています。転倒が続く状況が続き、転倒危険度の把握や危険予測、優先順位を意識したケアが出来た結果ではないかと思われます。しかしながら特にこれからの時期、施設サービス部において新人職員が夜勤OJTを終え一人で夜勤に入るケースが多くなります。今までの傾向を分析すると、夜勤帯の居室における転倒が多くを占めていますので、しっかりと危険予測を行い優先順位を判断できるよう指導が必要です。また、11月は「表皮剥離」が4件と増加傾向にありました。ひとつひとつの介助に入る前に状態・安全確認をすることを徹底していきましょう。転倒転落だけでなく、表皮剥離等他のリスクについても、ヒヤリの時点で気づきをもって対策を行っていきましょう。また、「事故」以外のものとしてMSMやルールの違反に抵触したために発生したものが14件(計52%)と過半数を占めています。今一度、MSM、手順書等のルール通りに行えているのか、不具合が発生していないか日ごろから確認を行っていきましょう。