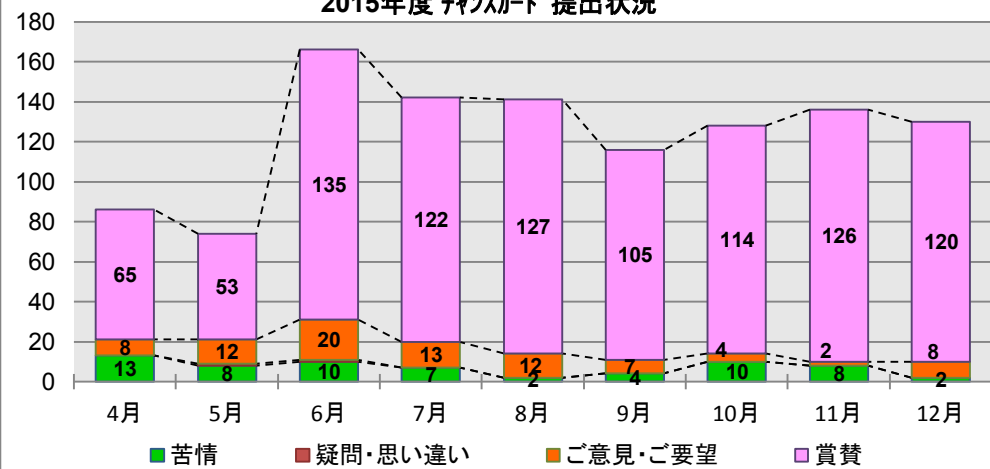


# アドボカシータイムス

## 2016年1月号

### 2015年度 チャンスカード 提出状況



平成27年12月度は苦情2件、要望・ご意見8件、賞賛120件と合計130件のチャンスカードが提出されました。10月より毎月130件前後で推移しており、提出件数の増減はほとんどありませんが、苦情については2件のみと、少ない状況でした。要望・ご意見については8件と若干ではありますが増加しており、苦情は少ない代わりに、ある程度ご意見は拾い上げることができたようです。

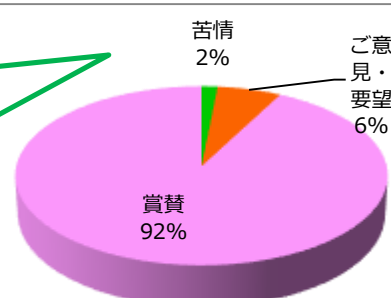
苦情のうち1件は、請求書発送の際に、異なる利用者様の書類が封筒に混入したまま発送してしまった件についてでした。請求書作成・発送業務については今年度多くの苦情を頂いており、信用問題に関わりますので、やはりチェック体制を強化し、継続して慎重に行う必要があります。

要望・ご意見としては、「〇〇(外出)に行きたい」や「誕生日会のプレゼントに写真を付けてくれたらもっと嬉しい」などサービスに対するものが多く見られました。

賞賛については、「ご家族様より…トイレ案内時車椅子上でプッシュアップされる利用者様をご覧になり、(状態の変化・向上に)とても感動されていました。『スタッフの努力に感謝している。』とお言葉頂いた。」など、私たちのケアに対する感謝のお言葉や、「〇〇さんは、よく話しかけて下さるんですよ。会うと必ず声をかけてもらっています。今日も声をかけてもらって私はその気持ちが嬉しいんですよ。」などスタッフに対するお言葉など多くの賞賛の声を頂いております。

### 苦情の具体的内容

ご意見内容	12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	0
食事に関すること	0
サービス提供の遅延、配慮不足	1
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	2



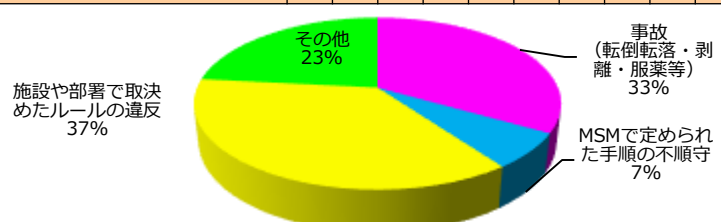
<2015年12月チャンスカード比率>

### 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	12月	合計
施設管理・Ns				1	1			1	2	5
みどり庵	1	1	1	3			4	3	5	18
ひまわり	2	2	1	6	3	3	1	2	6	26
あすなろ	1		2	3	3	2	1	1		13
青空・星空	1		2	4	1	2	1		3	14
デイ	3						2	6	5	18
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	2	24
すぐやる課						1		1	2	4
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	3	12
通リハ	1		3	1	2		1			8
営業担当								1		1
アドボカシー各種委員会		1	1			2		3		4
ハイランド輝北	2	4	2	1	3				3	15
いちなりの響	1		1	2	1		3		1	9
みどりアークスクール		1			1					2
リハビリパート						1			1	2
事業本部						1				1
管理責任者							1			1
合計	17	13	17	30	18	18	28	27	30	198

### 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	12月	合計
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	5	4	8	12	13	6	10	5	10	73
MSMで定められた手順の不順守	2	1	3	6	2	3	3	6	2	28
施設や部署で取決めたルールの違反	8	6	1	7	0	6	8	8	11	55
その他	2	2	5	5	3	3	7	8	7	42
総件数	17	13	17	30	18	18	28	27	30	198



【2015.12月度 サービス改善内容】

12月度のアクシデント(サービス改善報告書)は、法人全体で30件報告があり、7月同様最も多い件数となっております。30件中利用者様に関する事故は10件で、そのうち6件が6件、表皮剥離3件、誤薬1件という内訳でした。前月(11月)と比較しても、事故5件であったのに対して、2倍の件数(10件)となっております。転倒転落について注目してみても、前月(11月)と比較するとゼロ件→6件へと非常に増加しています。転倒転落の発生状況を部署(利用者様)別で見るとみどり庵3件(うち2件穂園静子様)、ひまわり2件、ハイランド1件です。転倒転落の状況から、夜間帯に発生したものが2件に対して、日中の時間帯に発生したものが4件と多いことがわかります。またそのうち2件がトイレでの転落、その他2件がホールでの転倒となっております。今一度、トイレ案内の際にはポジショニングの徹底や、介助方法の見直し、見守り体制の強化が必要と考えられます。

一方、12月のインシデント(ヒヤリハット)は、全体で61件提出されました。ヒヤリハットの内容については、42/61(69%)が転倒・転落に関するものであり、やはり大半を占めています。最も多く提出があったみどり庵からの報告書をもとに、12月に実際に転倒された2名に関して転倒のヒヤリハットが提出されています。転倒転落を含めた事故が起こる前の時点での職員間での情報共有を強化し、予防に繋げましょう。