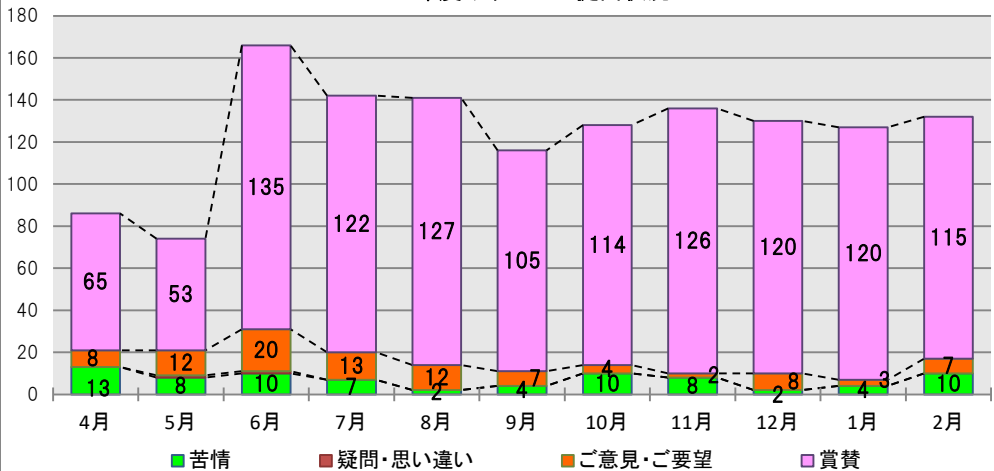


# アドボカシータイムス

2016年3月号

2015年度 チャンスカード提出状況



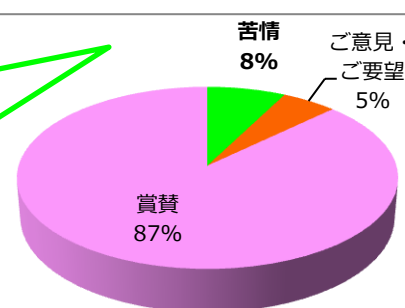
平成28年2月度は苦情10件、要望・ご意見7件、賞賛115件と合計132件のチャンスカードが提出されました。やはり提出総件数の増減はほとんどありませんでしたが、苦情・要望・ご意見の占める割合が13%と若干増加しています。

苦情の内容としては、例えば、『訪問予定時間を担当ヘルパースタッフが自身の事情で変更したことを上長・ケアマネへ連絡せずにいたため、ヘルパー利用者様より「(訪問診療時)12時を過ぎてもまだヘルパーさんは来ていません。買い物中かもしれません」と言われる。』や、『デイサービスの利用者様を対象にアンケートを行い、送迎についてお聞きしたところ、「遅れるときは連絡をして欲しい」とのご意見が寄せられた。』といった「連絡・伝達・説明不足に関して」が要因のものが4件と最も多くあがっています。やはり、「利用開始時間」、「送迎時間」など「時間」についての決め事は厳守するという基本を徹底しなければなりません。それでもどうしても守れない状況になった際には、上司(又はルールに則り報告すべき相手)への報連相の徹底、また、確実に事前に相手(お客様)に連絡・説明を行い納得して頂ける体制を整えることが必須です。

また、苦情10件のうち4件、要望7件のうち3件が、デイサービスにおいて実施したアンケートから出たご意見でした。やはり、日々のコミュニケーションを通しての意見の吸い上げだけでなく、定期的に、改めてご意見を伺う機会を設けることも大事であることが示唆されます。

苦情の具体的内容

ご意見内容	2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	2
サービス提供の遅延、配慮不足	2
不十分なサービス	2
思い違い、疑問	0
イベントに関して	0
合計	10



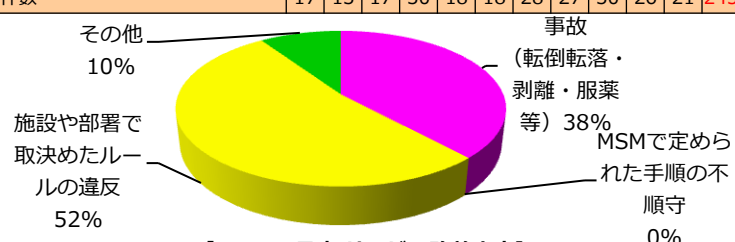
<2016年2月チャンスカード比率>

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	1月	2月	合計
施設管理・Ns				1	1			1	2			5
みどりの庵	1	1	1	3			4	3	5	1	2	21
ひまわり	2	2	1	6	3	3	1	2	6	5	6	37
あすなろ	1		2	3	3	2	1	1				13
青空・星空	1		2	4	1	2	1		3	2		16
デイ	3					2	6	5	2	1	2	21
日輪館										1		1
いちなりの郷	1			2	1	1		2		1		8
在介	1					1	1					3
ヘルパー				1								1
総務	1	1	2	2	1	2	7	6	2	3	1	28
すぐやる課							1	1	2	6		10
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	1	3	16
通りハ	1		3	1	2		1				2	10
営業								1				1
アドボカシー								3				3
各種委員会		1	1			2						4
バリエーション輝	2	4	2	1	3				3	1	3	19
いちなりの響	1		1	2	1		3		1	3	2	14
アークスール		1			1							2
外グリーンボード							1		1	1		3
事業本部							1					1
管理責任者								1				1
合計	17	13	17	30	18	18	28	27	30	26	21	245

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	1月	2月	合計
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	5	4	8	12	13	6	10	5	10	7	8	88
MSMで定められた手順の不順守	2	1	3	6	2	3	3	6	2	3	0	31
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	11	8	11	74
その他	2	2	5	5	3	3	7	8	7	8	2	52
総件数	17	13	17	30	18	18	28	27	30	26	21	245



【2016.2月度 サービス改善内容】

2月度のアクシデント(サービス改善報告書)は、法人全体で21件報告があり、前月の1月と比較すると-5件となっております。しかしながら、21件中、利用者様に関する事故は8件で1月よりも増加しています。内訳については8件のうち7件が転倒・転落・滑り落ち、誤嚥1件であり、転倒転落についてみても前月6→2月7件へ増加してしまっています。転倒転落の発生状況を部署別で見ると、ひまわりで4件、いちなりの響3件であり、前月同様の発生状況です。ひまわりについては、3/4件が一人の利用者様(Y様)で、1週間以内に3回の転倒転落を繰り返してしまっています。また、その他の1件も、12月に転倒されたW様についての再度の転倒となっております。いちなりの響についても、0様が1・2月と2ヶ月連続で転倒されています。

2月のインシデント(ヒヤリハット)は、全体で56件提出されました。ヒヤリハットの内容については、45/56(80%)が転倒・転落に関するものであり、やはり多くを占めています。ヒヤリハットについても対象の利用者様に着目すると、ひまわりのW様について、実際に転倒された日の前日、前々日にヒヤリハットが提出されています。日々の気づきの時点でいかにスタッフ間で共有をし、具体策に活かしていくかということが大切であり、またもう少し努力が必要な部分ではないかと考えられます。