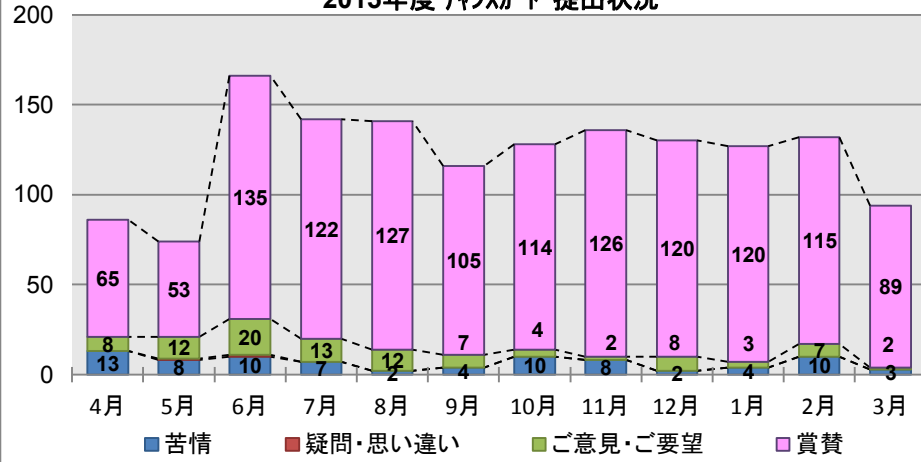


アドボカシータイムス

2016年4月号

2015年度 チャンスカード 提出状況



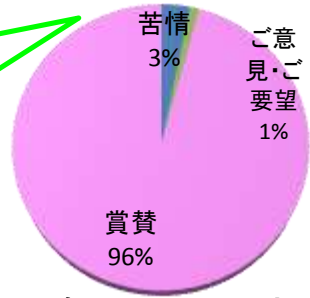
平成28年3月度は苦情3件、要望・ご意見2件、賞賛89件と合計94件のチャンスカードが提出されました。提出総件数は2月と比べると減少傾向にありました。

苦情の内容は、例えば、『採血をするといわれて食事をせずに待っていたけど来なかったからこっちから電話をした採血に来たときはごはんを食べた後だったから採血はしなかった』や、台湾からの研修生からの意見で『デイサービスに入浴介助していた時の発見です。利用者がお風呂終わったら、着せ替えが長かったから足指がもう乾燥していました。でも、ある時はまだ乾燥していなかったです。』といったもので、配慮の不足が招いたものが3件と多くあがっています。もし、自分だったら…と自分に立場を置き換えて考えてみましょう。自分だったら嫌だなと思うことは利用者様も良い思いはしないと思います。常に相手のことを考えて行動しましょう。

また、3月は、提出枚数の減少も見られました。利用者様との日々のコミュニケーションから色々なご意見をお聞きし、多くのチャンスカードが出され、改善につながることを期待します。また、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	3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、配慮の不足	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	3



<2016年3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	3月	合計
施設管理・Ns				1	1			1	2			2	7
みどり庵	1	1	1	3			4	3	5	1	2	2	23
ひまわり	2	2	1	6	3	3	1	2	6	5	6	6	43
あすなろ	1		2	3	3	2	1	1					13
青空・星空	1	2	4	1	2	1			3	2		3	19
デイ	3					2	6	5	2	1	2	3	24
つねよし日輪館										1			1
いちなりの郷	1			2	1	1		2		1		2	10
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	1	17
通リハ	1		3	1	2		1				2		10
地域支援推進(富)								1					1
アドボカシー								3					3
各種委員会		1	1			2						1	5
パワポ 輝北	2	4	2	1	3				3	1	3	2	21
いちなりの響	1		1	2	1		3		1	3	2	1	15
みどりアフター		1				1							2
ケル													0
パルグリーンパード							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	23	268

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	3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	9	97
MSMで定められた手順の不順守	2	1	3	6	2	3	3	6	2	3	0	4	35
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	8	11	9	83
その他	2	2	5	5	3	3	7	8	7	8	2	1	53
総件数	17	13	17	30	18	18	28	27	30	26	21	23	268



【2016.3月度 サービス改善内容】

3月度のアクシデント(サービス改善報告書)は、法人全体で23件報告があり、前月の2月と比較すると+2件となっております。しかしながら、23件中、利用者様に関する事故は9件でした。内訳については9件のうち8件が転倒・転落・滑り落ち、誤薬1件であり、転倒転落についてみると7→8件へ増加してしまっています。サービス改善報告書の内容のうち転倒に関する件数は約4割でした。転倒転落の発生状況を部署別でみると、施設管理1件、みどり庵2件、ひまわりで3件、いちなりの郷1件であり、デイサービスがドライブ中の滑り落ち1件でした。

3月のインシデント(ヒヤリハット)は、全体で38件提出されました。ヒヤリハットの内容については、31/38(82%)が転倒・転落に関するものであり、多くを占めていました。ヒヤリハットであがってくる利用者様は、やはり転倒歴も多くみられています。日頃のひやりとしたことを、このヒヤリハット報告書で各部署情報共有を強化して頂き、少しでも事故を減らしていくことが重要であると考えます。

★いいね!の紹介★

グリーンスマイル作戦の取り組みによる「いいね！カード」の発行・提出がありましたので、ご紹介します。各部署積極的な提出をお願いします。

2015.12月

関係部署	〇〇さんへ	作成日	申出部署	記入者	内容
施設サービス(青・星空)	下田 守さん	12/14	施設サービス(青・星空)	梅ヶ迫	12/14 ユニットミーティングを早く始める為に掃除やお茶碗を洗って下さってありがとうございます。
施設サービス(ひまわり)	井料大樹さん	12/17	施設サービス(みどり庵)	隈元	頑張っている姿、いつもみどり庵から見ているよ。別々のユニットになって以前のように話す機会が少なくなったけど、井料くんの良いところ私いっぱい知ってるよ。
施設サービス(みどり庵)	臼井 紀樹さん	12/14	施設サービス(みどり庵)	隈元	一緒に仕事をするようになって数カ月、毎日影日向なく仕事をこなす臼井くんにはいつも感心させられます。誠実さを感じます。
すぐやる課	丸山さん 中村係長さん	12/8	アドボカシー	高田	玄関の照明がチカチカと切れかけていたら、私たちが依頼する前にご自分で気づいて即交換して下さいました。気づき、スピーディさ、改めてさすがです！いつもありがとうございます。
施設サービス(青・星空)	井料智栄さん	12/14	施設サービス(青・星空)	新原	クリスマスも近いこともあり、綺麗で素晴らしいユニットの飾り付けをして下さり、ありがとうございます。入居者さんも喜ばれています。雰囲気ガラリと変わりました。これからもお願いします。
施設サービス(みどり庵)	臼井 紀樹さん	12/13	施設サービス(みどり庵)	隈元	家族が面会に来られた際にお茶とお菓子を必ず差し出すところに感心しています。当たり前のようにできているところ見習います。
施設サービス(青・星空)	山本裕太郎さん	12/13	施設サービス(青・星空)	新原	自分が寄り添いの食事を取ろうとした時、冷めていた汁を前もって温めてくれたことが嬉しかったです。その心遣いに心から感謝です。

2016.1月

関係部署	〇〇さんへ	作成日	申出部署	記入者	内容
施設サービス	久保 龍二さん	1/4	施設サービス	新原	入浴時、利用者様と楽しそうに話をしていました。利用者様も笑顔で入浴されていました。入浴は利用者様も楽しみにしているので、今後もその思いを続けて部下にも指導してください。

2016.2月

関係部署	〇〇さんへ	作成日	申出部署	記入者	内容
青空・星空	下田さん	2/17	総務	植村	下田さん、いつも季節の飾り物(ひな人形)(五月人形)等々、パブリックに飾って頂きありがとうございます。お心遣いに感謝です。
青空・星空	福田さん	2/18	青空・星空	新原	本日、吉村様の葬儀に参列した際、ご家族様より『担当の方が良くしてくれて本当に良かった。とのお言葉を頂いた。この入居者様への想いを今後も持ってケアして下さい。』

2016.3月

関係部署	〇〇さんへ	作成日	申出部署	記入者	内容
施設サービス	臼井係長	3/23	みどり庵	隈元	仕事のことで色々話を2人ですが、こんな私の意見でも素直に耳を傾けてくれますね。少しでもみどり庵を良くしようと頑張っている姿は素敵です。臼井さん私の微々たる力ですが、少しはお役に立っていますか？

2016.4月

関係部署	〇〇さんへ	作成日	申出部署	記入者	内容
施設サービス	立元所長	4/2	在介	金田	前回のショート契約時に説明不足、流れの不足を指導していたが、今回の契約の様子を見て、素晴らしく成長していること、アピールするところはアピールする、しっかりできていました。ご家族が安心され、リスクの心構えもされるようになって私もお大変嬉しく思いました。

2016.4.12現在