

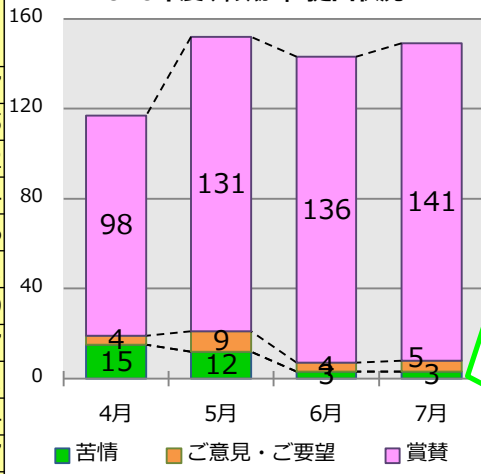
# アドボカシータイムス

2016年8月号

## 2016年7月チャンスカード提出状況

	苦情	要望・ご意見	賞賛	合計
みどり庵			7	7
ひまわり			5	5
青空星空			2	2
施設管理			4	4
デイサービス			26	26
日輪館		1	10	11
在介	1	1	27	29
いちなりの郷		2	5	7
ハワイド・響			1	1
ヘルパー			4	4
クリニック	1	1	5	7
通所リハビリ			9	9
総務課	1		21	22
栄養				0
すぐやる課			11	11
ピッコロ				0
リトルグリーンボード			4	4
アドボカシー他				0
合計	3	5	141	149

## 2016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	1
食事に関すること	1
サービス提供の遅延、配慮の不足	1
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

平成28年7月度は苦情3件、要望・ご意見5件、賞賛141件と法人全体で合計149件のチャンスカードが提出されました。苦情とご意見・ご要望の数は、合わせて8件と少ない状況ではありましたが、賞賛は141件と変わりなく沢山のご意見を頂いています。

苦情の内容については分類の結果、偏りはありませんが、前月より傾向にあった「連絡・伝達・説明不足に関して」がやはり発生しています。今回は通所リハビリにおいて、「欠席の電話連絡を頂いたものの、伝達が上手く出来ずにご自宅にお迎えに向かってしまい、同じ便の他の利用者様をお待たせしてしまった」というものです。根本原因としては、ルール通りの申し送り・伝達が出来ていないということでした。各スタッフ一人一人が、ルールは何の為にしているのか？を十分理解し、遵守していくこと、またその継続をしていくことが大切です。

賞賛については、特に多かった内容が7月下旬に実施した「みどりの園 夏祭り」に対する嬉しいお言葉で、30件以上が提出されています。

## 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	1				1
みどり庵	1	1	2	3	7
ひまわり	3	6	3	8	20
青空・星空		2	3	4	9
デイ	1	3	3	3	10
おおすみ日輪館	1	1			1
いちなりの郷		4	1		5
ハワイド・輝北	1	6	1	4	12
いちなりの響	4				4
在介					0
ヘルパー					0
総務	1	3	3	2	9
すぐやる課	2			2	4
ピッコロ					0
栄養	1				1
厨房	1		1	2	4
クリニック		4	3		7
通リハ					0
リトルグリーンボード		1	1		2
みどりアタースクール				2	2
各種委員会		1		1	2
アドボカシー他					0
合計	17	31	21	31	100

## サービス改善内容

	4月	5月	6月	7月	合計
事故（転倒転落・剥離・服薬等）	3	7	7	13	30
MSMで定められた手順の不順守	2	4	2	6	14
施設や部署で取決められたルールの違反	5	16	7	6	34
その他	7	4	5	6	22
総件数	17	31	21	31	100

7月度のアクシデント・不適合（サービス改善報告書）は、法人全体で31件報告されており、前月の6月と比較すると10件の増加がみられました。31件の報告のうち事故が13件（40%強）で、前月の約2倍の件数になってしまっています。その内訳としては、転倒転落が8件、打ち付け（内出血）3件、外傷1件、誤嚥1件という状況です。最も多い「転倒・転落」の発生部署は、青空星空・デイで2件、みどり庵、ひまわり、ハワイド、学童で各1件で、多くの事業所で発生しています。これらの共通点として、日中に発生している転倒・転落に関しては、居室以外の「トイレや食堂、廊下など」で、夜中の0時～3時の間に発生したものは「居室」に発生場所が集中していました。8月は転倒・転落以外の「打ち付け・打撲・内出血など」の事故も増加傾向にありましたが、こちらについても、転倒・転落に至らなかったものの、それに繋がりがかねない状況で発生してしまったものがほとんどです。転倒・転落、その他それに付随する事故が増加傾向にあることを意識し、日頃から予防処置を徹底していく事が重要です。

一方、7月度のインシデント（ヒヤリハット報告書）は、全体で75件提出がありました。ヒヤリハットの内容については、55/75（73%）が転倒・転落に関するものでした。具体的内容として、前月の報告では、入所型施設においてはトイレで転倒転落が多かったという傾向がありましたが、7月は、居室での転倒や転落に関するヒヤリハット、すべて夕方～午前中のうちに多く見られました。

また、様々な遵守すべきルールや確認体制の不備による不適合・サービス改善報告書が増加しています。センサーマットが鳴るかの確認をするなど、基本的なルール（自分たちで決めたルール）を確実に実行することで1件でも転倒・事故を防止できると思います。ヒヤリハット報告も増加傾向にはありますが、1件でも多くヒヤリハットを記入し、情報を部署内で共有することにより、ルールの再確認にもなるのではないのでしょうか。