

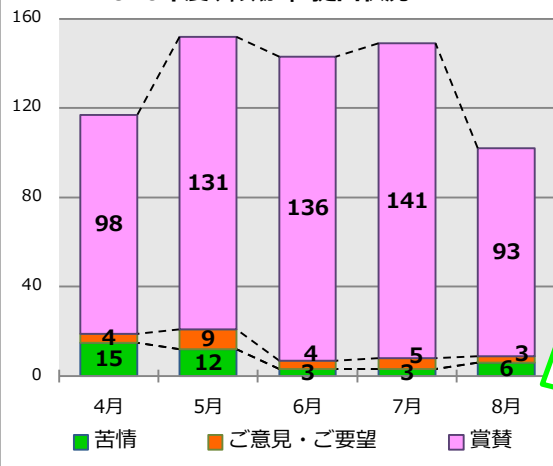
アドボカシータイムス

2016年9月号

2016年8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 | | | | 0 |
| ひまわり | | | 1 | 1 |
| 青空星空 | | 1 | 1 | 1 |
| 施設管理 | | 1 | 2 | 3 |
| デイサービス | | | 21 | 21 |
| 日輪館 | | 1 | 9 | 10 |
| 在介 | 1 | | 13 | 14 |
| いちなりの郷 | | 1 | 5 | 6 |
| ハイランド | 2 | | | 2 |
| いちなりの響 | | | | 0 |
| ヘルパー | | | 4 | 4 |
| クリニック | 3 | | 2 | 5 |
| 通所リハビリ | | | 13 | 13 |
| 総務課 | | | 9 | 9 |
| 栄養 | | | | 0 |
| すぐやる課 | | | 11 | 11 |
| ピッコロ | | | 2 | 2 |
| アドボカー-他 | | | | 0 |
| 合計 | 6 | 3 | 93 | 102 |

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 | 8月 |
|-----------------|----|
| 職員の態度・あいさつ・マナー | 1 |
| 連絡・伝達・説明不足に関して | 2 |
| 食事に関すること | 0 |
| サービス提供の遅延、配慮の不足 | 0 |
| 不十分なサービス | 3 |
| 思い違い、疑問 | 0 |
| イベントに関して | 0 |
| 合計 | 6 |

平成28年8月度は苦情6件、要望・ご意見3件、賞賛93件と法人全体で合計102件のチャンスカードが提出されており、月別で見ると今年度に入ってから最も少ない件数となっております。苦情は3→6件へと増加しましたが、ご意見・ご要望の数が3件と少なく、また、賞賛が前月の141件と比較して-48件と大きく減少したことにより少ない件数となっております。また、部署別の提出状況を見ると、取り組み状況に大きな差がありますので、積極的な取り組みをお願いします。

苦情を内容によって分類すると、「不十分なサービス」3/6件（※うち2件は同部署の類似意見）と、「連絡・伝達・説明不足に関して」2/6件でほとんどを占めていました。発生部署は異なるものの、やはり「連絡・伝達・説明不足」に関するものが毎月継続して発生してしまっています。電話応対や直接の対話の場面で、利用者様の状態についてご家族にご説明をする際に、「分かりづらい」「不安を感じた」といったご意見が聞かれます。お客様とコミュニケーションをとる際には、相手の立場に立ち、分かりやすい言葉や表現を意識して、相手が納得されているかの確認を心がけましょう。

サービス改善報告書提出状況

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 合計 |
|-----------|----|----|----|----|----|-----|
| 施設管理・Ns | 1 | | | | | 1 |
| みどり庵 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 9 |
| ひまわり | 3 | 6 | 3 | 8 | 5 | 25 |
| 青空・星空 | | 2 | 3 | 4 | | 9 |
| デイ | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 12 |
| おおすみ日輪館 | 1 | | | | 2 | 3 |
| いちなりの郷 | | 4 | 1 | | 3 | 8 |
| ハイランド輝北 | 1 | 6 | 1 | 4 | 4 | 16 |
| 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 | | 2 | 9 |
| 通り八 | | | | | 2 | 2 |
| リハビリボード | | 1 | 1 | | 2 | 4 |
| みどりアタスケール | | | | 2 | | 2 |
| 各種委員会 | | 1 | | | | 2 |
| アドボカー-他 | | | | | | 0 |
| 合計 | 17 | 31 | 21 | 31 | 24 | 124 |

サービス改善内容

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 合計 |
|--------------------|----|----|----|----|----|-----|
| 事故（転倒転落・剥離・服薬等） | 3 | 7 | 7 | 13 | 7 | 37 |
| MSMで定められた手順の不順守 | 2 | 4 | 2 | 6 | 4 | 18 |
| 施設や部署で取決められたルールの違反 | 5 | 16 | 7 | 6 | 2 | 36 |
| その他 | 7 | 4 | 5 | 6 | 11 | 33 |
| 総件数 | 17 | 31 | 21 | 31 | 24 | 124 |

8月度の不適合（サービス改善報告書）は、法人全体で24件の報告がありました。非常に発生件数の多かった前月（7月）と比較すると7件減少しています。サービス改善内容別の件数を見ると、24件のうち事故が7件（約30%）で、これについても前月と比較して-6件と、非常に大きく減少しました。事故7件の内訳としては、転倒転落が3件、表皮剥離2件、鼻強打1件、外傷1件、という状況です。転倒転落について発生部署に着目してみると、いちなりの郷、ひまわりユニット、デイサービスにおいてそれぞれ1件ずつで、夕方から夜間帯にかけての転倒という共通点が見られました。発生場所については、トイレが2件、居室で1件という状況です。

一方、8月度のインシデント（ヒヤリハット）は、全体で69件の提出がありました。ヒヤリハットの内容については、47/69（68%）とやはり「転倒・転落」に関するものが多くを占めていました。入所型施設において、前月は「居室」での転倒転落に関するヒヤリハットが多い傾向にありましたが、8月は「トイレ」における転倒転落に関するものが多く報告されており、実際の転倒転落の発生場所と同じ傾向が見られています。

「転倒・転落」に関する不適合よりも様々な「遵守すべきルールや報告体制の不備によるサービス改善報告書」が増加しています。各部署においても様々なルールを今一度、確認することが大切です。

不適合の内容によっては、不可抗力によるものもありますが、自分たちが気をつけること、ヒヤリハットの情報共有を継続的に行うことで、発生を防ぐことが可能なものがほとんどです。また、ヒヤリハットの内容も「転倒・転落」に関するものに注目しがちですが、実際の不適合の発生状況から推察すると、他にも様々なヒヤリハットが潜んでいると言えます。今後も、継続的に、且つ、幅広くヒヤリハットを活用してスタッフへ注意喚起していくことが大切です。